

**Allegato 2)**

# **TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA**

## **P.T.P.L. 2024**

### **AMBITO 1 SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI E DELLE UNIONI DI COMUNI**

**Responsabile del procedimento: Michelangelo Stanzani, Responsabile EQ del Servizio Territorio Turistico Bologna-Modena - Ufficio Comune Turismo**

**Modalità di individuazione dei beneficiari:**

- Avviso pubblico P.T.P.L. 2024, approvato con atto del Sindaco metropolitano n. 244 del 10/10/2023 e determinazione della Dirigente del Servizio Affari Generali e Polizia Provinciale della Provincia di Modena n. 1766 del 12/10/2023;
- Programma turistico di promozione locale (P.T.P.L.) 2024, approvato dalla Città metropolitana con deliberazione di Consiglio metropolitano n. 63 del 20/12/2023 e dalla Provincia di Modena con atto del Presidente n. 231 del 19/12/2023;
- Piano di assegnazione contributi P.T.P.L. 2024 ai beneficiari del territorio metropolitano, approvato con Atto del Sindaco metropolitano n. 102 del 30/04/2024.

## INDICE PROGETTI

### Bologna

1)	COMUNE DI SASSO MARCONI - IAT R.....	2
2)	COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE - IAT .....	7
3)	COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE (FRAZ. VIDICIATICO) - IAT .....	11
4)	COMUNE DI MONGHIDORO - IAT .....	14
5)	COMUNE DI ALTO RENO TERME - IAT.....	19
6)	COMUNE DI SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO - WELCOME ROOM.....	25
7)	COMUNE DI MARZABOTTO - WELCOME ROOM.....	27
8)	COMUNE DI VALSAMOGGIA - IAT DIFFUSO .....	31
9)	NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE - IAT R .....	35
10)	COMUNE DI DOZZA - IAT .....	41
11)	COMUNE DI IMOLA - WELCOME ROOM .....	45
12)	COMUNE DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO - IAT R.....	47
13)	COMUNE DI CREVALCORE - IAT DIFFUSO.....	52
14)	COMUNE DI BOLOGNA - IAT R.....	55

## **BOLOGNA**

### **1) COMUNE DI SASSO MARCONI - IAT R**

P.G. n. 67300/2023

P.G. n. 44208/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2377/2023

#### **SEDE**

Via Porrettana, 314 - Sasso Marconi

#### **MODALITÀ DI GESTIONE**

In concessione a APPENNINO SLOW S.C.A.R.L.

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

Trattandosi dell'apertura di un nuovo IAT R con peculiarità diverse rispetto alla precedente esperienza di UIT e trovandosi pertanto in una fase di start up, l'attenzione sarà particolarmente rivolta a far conoscere le potenzialità dei nuovi servizi, ad individuare i punti di forza di ogni realtà presente nel territorio di riferimento, come luoghi, eventi, emergenze culturali e paesaggistiche-ambientali creando un sistema di relazioni continuative per la promozione in ambito vasto del territorio. Rispetto al passato, lo IAT R sarà caratterizzato da un ampliamento dei giorni e degli orari di apertura al pubblico in alcuni periodi con una rimodulazione in funzione della stagionalità dei flussi turistici:

periodo di massima affluenza aprile-maggio e settembre-ottobre-novembre tutti i giorni 10-13 e 14:30-17:30;  
periodi compresi negli 8 mesi di apertura annuale marzo-giugno e dicembre dal martedì al sabato 10-13 e 14:30-17:30;

altri periodi gennaio e febbraio – luglio e agosto (date indicative) 1/1-10/1 chiuso

periodo 11/1-28/2 da martedì a venerdì 10-13

periodo 1/7-3/8 e 19/8-31/8 da martedì a sabato 10-13 e 14:30-17:30

periodo 4/8-18/8 da martedì a venerdì 10-13.

Inoltre le attività si concentreranno nell'erogazione dei servizi e nelle attività di seguito specificate:

- Rilascio di informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'interno del territorio regionale anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente afferente al SITur o ad esso collegato, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins.
- Focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna; Assistenza ai turisti anche diretta, anche in lingua straniera e mettendo a disposizione una connettività Wi-Fi aperta e gratuita;
- Diffusione di materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale;
- Attività di accoglienza coordinata dal Comune titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder;
- Attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasione di eventi di particolare rilevanza turistica;
- Gestione di archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
- Vendita di pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente; Prenotazione e vendita di servizi turistici, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli ed

eventi, nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento.

Obiettivo primario sarà operare in modo tale che l'insieme dei servizi offerti vada oltre la fornitura di informazioni e di servizi di accoglienza per giungere ad una efficace azione di promo-commercializzazione delle esperienze turistiche.

Si aggiunge l'attività di Redazione Locale (RL) di cui l'ufficio sarà sede, con gestione del sito appenninobolognese.net e con la raccolta e la diffusione delle informazioni inerenti l'area di riferimento costituita dai seguenti territori Alto Reno Terme, Camugnano, Casalecchio di Reno, Castel di Casio, Castel d'Aiano, Castiglione dei Pepoli, Gaggio Montano, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Loiano, Marzabotto, Monghidoro, Monterenzio, Monte San Pietro, Monzuno, Ozzano dell'Emilia, Pianoro, San Benedetto Val di Sambro, San Lazzaro di Savena, Sasso Marconi, Valsamoggia, Vergato, Zola Predosa, nel rispetto della garanzia di pari opportunità di tutti gli utenti e nel rispetto degli operatori locali, dei principi di trasparenza, competenza, equità, imparzialità e attendibilità.

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

L'attività ordinaria verrà mantenuta dall'ufficio turistico di Sasso Marconi che nel corso del 2024 diventerà IAT R. Questa grande novità porterà lo staff dell'ufficio a riorganizzare la gestione dello stesso, garantendo sempre standard qualitativamente alti di accoglienza e di offerta informazioni su tutto il territorio appenninico. Oltre all'attività che è sempre stata svolta negli anni passati, si sottolineano gli elementi di novità e le azioni che si intendono svolgere nel 2024:

- fornire informazioni su un territorio ampio, che vada oltre i confini amministrativi e che possano essere esaustive su tutto il territorio dell'Appennino e dei Colli bolognesi;
- mappare le emergenze turistiche, i servizi e gli operatori di tutto l'ambito territoriale creando un archivio ed un database unico per avere sempre a portata di mano le informazioni che possono essere richieste. Questo comporterà la raccolta di dati e informazioni in collaborazione con gli altri uffici turistici nell'ottica del coordinamento generale che Sasso Marconi dovrà acquisire nel corso del 2024;
- valutare e creare proposte turistiche (sia locali che su un territorio più ampio) da proporre a turisti e visitatori: trattandosi del primo anno lo staff operativo dovrà non solo imparare a conoscere gli strumenti di commercializzazione ma anche il processo di identificazione e creazione di un pacchetto turistico che prevede l'insieme di più servizi e la quotazione degli stessi. Oltre a questo, potranno essere messe in vendita escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti di spettacoli...;
- creare contenuti testuali, video e immagini, oltre a produrre le traduzioni in inglese, per la comunicazione e promozione coordinata attraverso l'organizzazione della Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).

Tutte queste attività vedranno un forte impegno soprattutto nel coinvolgimento dei territori sia attraverso gli uffici turistici esistenti, sia attraverso le realtà e i servizi presenti nei Comuni che non abbiano un ufficio turistico, in modo da creare una rete di informazioni affidabile, il più possibile aggiornata e attrattiva turisticamente parlando.

Per quel che riguarda le proposte commerciali, dopo un primo periodo di studio ed analisi, sarà necessario scegliere delle griglie di valutazione operative che siano coerenti con le direttive del Territorio Turistico e con le Linee guida triennali per la promo-commercializzazione turistica regionale.

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

Come già sottolineato, la grande sfida del 2024 sarà quella di creare una solida rete territoriale in modo tale da essere sempre informati su quanto accade in ambito sovracomunale. Per questo motivo si è pensato di:

- Organizzare riunioni operative per la definizione delle modalità di collaborazione tra uffici: dopo la prima fase che sarà quella di conoscenza e scambio di informazioni sarà necessario un continuo confronto (trimestrale o semestrale, da definire) sia tra uffici turistici che tra uffici turistici e DMO;
- Individuare nuovi strumenti di comunicazione interna: che possono essere chat tipo WhatsApp o Slack oppure mailing list tra operatori degli uffici turistici territoriali. È un metodo già utilizzato da eXtraBO per le tre cordate e da Appennino Slow come gestore di più uffici, distanti a livello spaziale, e contribuisce sicuramente ad una maggiore condivisione di informazioni;
- Creare archivi condivisi e definire le modalità comuni di archiviazione per testi, eventi, immagini, video, il tutto finalizzato sia all'inserimento sul portale turistico dell'Appennino gestito dalla RL, sia ad un approfondimento delle informazioni da offrire al turista;
- Condividere su un drive comune gli elenchi di servizi territoriali (strutture ricettive, di ristorazione, aziende produttive, noleggi o fornitori di servizi, trasporti...) per essere tutti in grado di dare informazioni a 365° sul territorio appenninico;
- Definire un piano di formazione comune per tutti gli addetti degli uffici turistici che vogliono e scelgono di partecipare per ottimizzare tempi e costi;
- Scegliere un metodo condiviso (anche con la DMO) per l'individuazione e la creazione di pacchetti e proposte turistiche che abbiano una coerenza con le linee guida regionali: a titolo esemplificativo, l'evento Tartufesta potrà essere promosso e commercializzato a livello nazionale ed internazionale ma dovrà essere fatto attraverso un'ottica di sistema in cui verrà raccontato che nei mesi di ottobre e novembre in Appennino ci sarà la possibilità di pacchetti su misura per soggiornare in diversi luoghi e degustare i prodotti del sottobosco: tutto questo potrà essere fatto da tutti i comuni coinvolti per amplificare la risonanza del prodotto "Tartufesta", slegato da superati confini amministrativi;
- Individuare nuovi strumenti di comunicazione esterna per comunicare meglio l'Appennino come un prodotto turistico unico.

**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 tema della sostenibilità sarà sempre più centrale nello sviluppo turistico delle destinazioni, per questo motivo già da diversi anni il gestore dello IAT R, Appennino Slow, realizza proposte in linea con questa tematica e con attenzione anche alla responsabilità, all'inclusività e all'accessibilità. Un esempio di quanto questo territorio sia già attivo è il processo partecipativo che vede la Via degli Dei (quindi i Comuni di Bologna, Casalecchio di Reno, Sasso Marconi, Monzuno, San Benedetto Val di Sambro) quale primo cammino che potrebbe ottenere la certificazione GSTC, titolo internazionale per destinazioni sostenibili a livello economico, sociale, ambientale.

Oltre a questo le proposte che andremo ad individuare e le linee narrative di storytelling per il sito della Redazione Locale dovranno vertere proprio sulla tematica della sostenibilità e dell'inclusività, anche perché il territorio si presta molto bene alla valorizzazione ambientale e culturale dell'Appennino.

Il rafforzamento delle proposte outdoor, i tanti cammini che attraversano questi luoghi, lo sviluppo di ciclovie e di servizi legati al mondo delle due ruote è quanto andremo sempre più a proporre e a raccontare di questo territorio, ricco e attento a questi temi.

Una particolare attenzione verrà riservata a proposte tematiche per destagionalizzare l'offerta, come il foliage in alto Appennino, i sapori tra Bologna e Modena in Valsamoggia, i piccoli musei di montagna, tutte tematiche importanti per quel che riguarda anche la sostenibilità sociale, per una terra che ha nelle sue tradizioni un grandissimo punto di forza. Tradizioni che non significano sempre incapacità di evolversi, al contrario, ma che vengono ancor più valorizzate attraverso sistemi innovativi che sono sempre più in via di sviluppo, come le App legate ai cammini, le realtà aumentate (come a Monzuno), l'utilizzo di nuovi portali per la promozione di itinerari come komoot.

Altro tema importante sarà la verifica dei partner privati per far sì che ci siano sempre standard minimi di qualità e si possa parlare di accessibilità e sostenibilità anche nei pacchetti turistici: questo confronto potrà portare una maggiore conoscenza reciproca e spingere gli operatori economici a lavorare in maggiore sinergia con il territorio e con gli Enti Locali.

Verranno inoltre individuati percorsi accessibili per quel che riguarda soprattutto la disabilità visiva ed uditiva, ma potranno essere mappati brevi itinerari adatti anche a persone con disabilità motorie, in questo senso si segnala la collaborazione attiva con associazioni come NoisyVision Onlus, Fondazione Silvia Parente, Free Wheels Onlus...

Ma la sostenibilità è anche un tema di cui spesso si “abusa”, per questo motivo sarà necessario organizzare una formazione specifica per gli addetti agli uffici turistici, sia per conoscere gli elementi necessari alla creazione dei pacchetti turistici, sia per evitare proclami e promozioni scorrette a livello di comunicazione (il cosiddetto green washing) che potrebbe portare l'effetto contrario su l'appeal dell'Appennino verso i viaggiatori più attenti.

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

Come già in parte detto, un grande impegno da parte dello staff del nuovo IAT R sarà quello di trovare modalità di condivisione con tutti gli stakeholders del territorio creando percorsi partecipati e momenti di confronto per migliorare sempre più il nuovo servizio. In particolare si è pensato a:

- La partecipazione costante al Tavolo del Turismo dell'Appennino per relazionare e relazionarsi con tutti gli altri enti (pubblici e privati) rappresentativi del territorio;
- Calendarizzazione di riunioni a cadenza predefinita sia con gli altri uffici turistici che con la DMO;
- Condivisione del percorso formativo (eventualmente aperto a chi volesse partecipare anche di Città Metropolitana e Bologna Welcome);
- Coordinamento con l'attività di eXtraBo, sia commerciale che redazionale, mediante apposite riunioni già prefissate tra Bologna Welcome, cordate e Città Metropolitana;
- Confronto con le altre Redazioni Locali della DMO (Bologna, Imola, San Giovanni in Persiceto) per una comunicazione coordinata ed allineata su alcune tematiche definite dalle linee guida del Territorio Turistico.

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

Oltre ai servizi ordinari ed innovativi, l'Ufficio Turistico di Sasso Marconi manterrà in essere gli altri servizi turistici di base come:

- Supporto organizzativo dei principali eventi del Comune di Sasso Marconi, quali Tartufesta, Fira di Sdaz, Notte blu, Christmas Roads;
- Promozione e comunicazione di tutte le attività del Comune in collaborazione con l'Ufficio Stampa;
- Organizzazione di visite guidate sul territorio;
- Supporto organizzazione e promozionale per le attività delle Associazioni con patrocinio comunale;
- Divulgazione delle informazioni e prenotazione per cinema, mostre e teatro in accordo con l'ufficio Cultura del Comune Promozione dell'enogastronomia dell'ambito territoriale di riferimento con animazioni a tema (degustazioni, presentazione prodotti).

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

Lo IAT R è sede di Redazione Locale e pertanto è garantito un puntuale interscambio assicurato dal fatto che la gestione dei due servizi è in capo allo stesso affidatario.

L'organizzazione della Redazione Locale è in parte definita nei precedenti punti.

Di seguito alcune azioni già concordate con gli altri uffici di riferimento:

- Prima riunione organizzativa per definire nel dettaglio le modalità di collaborazione e le tempistiche;

- Riunione di redazione bimestrale (online) per la definizione delle linee editoriali per il sito;
- Definizione di un calendario editoriale semestrale (o stagionale, da valutare insieme) di programmazione;
- Definizione dei criteri per l'inserimento di: eventi, pacchetti turistici, manifestazioni (in accordo con la DMO);
- Condivisione di contenuti utili per il referente della RL per la scrittura di testi promozionali (in italiano e in inglese);
- Condivisione di un archivio (con un sistema di catalogazione suddiviso per territori e tematiche) di immagini e video da cui il referente della RL possa attingere per scrivere gli articoli;
- Creazione a più mani (abbinando nozioni di promozione a quelle più commerciali) per le proposte turistiche da inserire sul nuovo sito, in condivisione anche con eXtra BO.

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

Per l'anno 2024 saranno necessari diversi corsi di formazione per rispondere alle richieste della nuova legge regionale in materia di Uffici Turistici. Oltre a quelli obbligatori, il personale degli uffici gestiti da Appennino Slow (Sasso Marconi, Alto Reno Terme e Monghidoro) continuerà il programma di formazione iniziato nel 2023 che ha visto numerosi sopralluoghi, visite ed escursioni sul territorio, ampliando le uscite a tutto l'Appennino e offrendo la possibilità di partecipazione anche agli operatori degli altri uffici turistici.

Corsi per l'ottenimento della certificazione di:

- Lingua inglese (certificazione B2 o superiore)
- Altra lingua straniera (certificazione B1 o superiore)

Corsi di approfondimento della conoscenza dei prodotti e servizi turistici dell'Appennino (continuando la precedente formazione):

- Lezioni di territorio (5 uscite)
- Escursioni in ambiente (2 uscite) per conoscere il valore della sostenibilità e dell'inclusività (possibilità di un'uscita di accompagnamento con persone con disabilità visive)
- L'Appennino come proposta per il mercato straniero
- Dalla promozione alla commercializzazione: come creare pacchetti turistici

Corsi in materie turistiche:

- Conoscenza del territorio regionale, intesa come approfondimento dei principali aspetti ambientali, culturali e naturalistici;
- Marketing territoriale;
- I Social come strumento necessario per lo sviluppo della comunicazione turistica;
- La comunicazione sostenibile: differenza tra green marketing e green washing.

Oltre a questo, resteranno sempre aperte le possibilità di accedere ad una formazione accademica non più su base volontaria ma come obbligo formativo (con verifica finale interna) attraverso i corsi di Federica Web Learning, il Centro di Ateneo per l'innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale dell'Università di Napoli Federico II.

In particolare:

- Turismo Lento - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=320>
- Turismo Sostenibile - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=140>
- Management e marketing delle imprese turistiche - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=242>

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 112.700,00  
**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 112.700,00  
**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 107.869,80\*  
**FASCIA DI VALUTAZIONE:** ALTA  
**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 24.147,09

\*Le modifiche al piano finanziario sono inerenti alle seguenti voci:

- personale addetto al front office e al back office degli uffici da € 98.000,00 a € 94.000,00
- utenze telefoniche ed elettriche da € 1.500,00 a € 2.000,00;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei da € 3.000,00 a € 2.000,00;
- canone dominio – hosting e posta elettronica da € 600,00 a € 269,80.

---

## 2) COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE - IAT

P.G. n. 67300/2023  
Integrazione P.G. n. 69443/2023  
Integrazione P.G. n. 70074/2023  
Integrazione P.G. n. 70075/2023  
P.G. n. 44208/2024  
Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2373/2023

### SEDE

Piazza G. Marconi, 6 - Lizzano in Belvedere

### MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a CONSORZIO QUOTA 1945 CORNO ALLE SCALE

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

In considerazione dell'aumento della domanda turistica e al fine di integrare la destagionalizzazione delle presenze, si è pensato di attuare per il 2024 alcune strategie in grado di rispondere al cambiamento, ripensando non solo ai servizi offerti, ma anche al modo con cui sono erogati al fine di migliorare l'offerta e l'accoglienza. Nello specifico già a partire dal 2023 sono diventate operative azioni che offrono nuove modalità di accoglienza e di risposta al turista, in coerenza con gli obiettivi del Programma di promo-commercializzazione turistica (P.P.C.T.) 2024.

Identità territoriale: abbiamo avviato azioni di riqualificazione dell'identità territoriale attraverso il rafforzamento del marchio "Corno Alle scale" che identifica la nostra località turistica, posizionando nuova cartellonistica e segnaletica dei luoghi di interesse culturale, turistico e sportivo. Si prevedono azioni di valorizzazione del Food&Wine, in particolare del Distretto Biologico della Montagna di Rocca Corneta e Querciola, luogo di produzione dei prodotti caseari locali e il neonato vino bianco Biologico "Il Bianco della Rocca". Si prevede la realizzazione di nuovo materiale informativo cartaceo realizzato in base alle caratteristiche tecniche indicate nel P.T.P.L.

**Comunicazione:** la bacheca Informativa Smart posizionata all'entrata dell'Ufficio IAT di Lizzano in Belvedere funzionante 24h ed aggiornata tutti i giorni dell'anno permette una maggiore promozione degli eventi, promozione, escursione, manifestazioni e tutto ciò che può essere di interesse ai cittadini ed ai turisti e visitatori del nostro territorio: un tipo di informazione a grande impatto considerato le meravigliose immagini proposte del nostro territorio; inoltre continueremo ad aver attivo il servizio informativo di Whatsapp, un servizio di informazione gratuito a servizio della comunità che permette un'informazione diretta ed alla portata di tutti che ha avuto fino ad oggi un grande successo.

**Prossimità:** risulta strategico portare l'offerta vicino a dove il turista effettivamente si trova. In tal senso, i servizi devono andare verso il turista ed essere a disposizione in prossimità delle aree di maggior affluenza. E' per questo che anche per il 2024 prevediamo di confermare la convenzione con l'associazione di promozione sociale SALUTE, BENESSERE, TURISMO E ALIMENTAZIONE dell'Outdoor Green Point km0, in località Laghetto del Cavone al Corno Alle Scale. Il Comune di Lizzano metterà a disposizione dell'associazione la Baita Aquadela e l'associazione si impegnerà nella realizzazione di eventi di intrattenimento, escursioni guidate, servizi di informazione, accoglienza e animazione, noleggio E-bike con guida e alla diffusione del materiale cartaceo di promozione, attraverso azioni condivise in sinergia con gli Iat di Lizzano in Belvedere e Vidiciatico.

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

- Attività di marketing territoriale in accordo con gli assessori competenti per definire progetti, programmi e strategie finalizzati alla promozione turistica del territorio. Studio, aggiornamento ed implementazione delle informazioni sul prodotto turistico "Linea Gotica"; aggiornamento ed implementazione del sito [www.cornoallescalle.net](http://www.cornoallescalle.net), delle pagine Facebook, Instagram e TikTok "Visit Corno Alle Scale";
- Coordinamento delle realtà turistiche e associative del territorio per la creazione e pubblicazione del calendario annuale degli eventi, escursioni guidate con percorsi naturalistici e itinerari storico-artistici legati al territorio dell'alta valle del Reno;
- Organizzazione di "Tartufesta", dei Pali di "Giughence La Campana" e "Lizzan Matto" in collaborazione con le Proloco Locali;
- Elaborazione di proposte di itinerari nell'ambito della promozione dei prodotti turistici di punta del territorio: Linea Gotica, Terapia Forestale, Cicloturismo, Enogastronomia;
- Diffusione di pubblicazioni e libri dedicati al territorio del Corno Alle Scale, con distribuzione gratuita del materiale di promozione turistica locale, metropolitana e regionale, e promozione e informazioni sugli spettacoli delle stagioni teatrali e cinematografiche del Cinema La pergola;
- Promozione della Stazione Sciistica del Corno Alle Scale e collaborazione nella gestione delle scuole di sci e della competizioni nazionali;
- Gli Uffici Iat si occupano inoltre delle prenotazioni delle strutture sportive, del rilascio tessere raccolta funghi e frutti del sottobosco e più in particolare di raccolta iscrizioni per la partecipazione eventi, mercati e sagre: verifica sulla disponibilità delle strutture ricettive del catalogo provinciale tramite segnalazione e strumenti informativi gratuiti (consultazione di siti internet collegati al sistema informativo per il turista) e della verifica gratuita delle disponibilità di appartamenti in affitto, di agenzie e affittacamere; vendite di guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, cassette audio video, cd-rom e gadget di interesse per il turista; informazioni sul servizio guide e accompagnamento turistico per visite trekking, monumenti, noleggi MTB E BIKE e descrizione risorse e itinerari; delle attività standard di Redazione "Database turismo" (ricerca, trattamento stesura schede informative, aggiornamento e manutenzione sistema) sulle risorse locali; redazione di documenti e comunicati stampa, suggerimenti e collaborazione con eventuali società specializzate per la realizzazione di opuscoli e guide di informazione locale; della creazione e aggiornamento di mailing list degli operatori locali, contatti esterni, enti, ecc. (con criteri informatizzati con protocolli standard

e archivio storico) per gestione mirata della corrispondenza e accordi di collaborazione (direct-marketing); della gestione archivio reclami e raccolta suggerimenti, segnalazioni, critiche degli utenti al sistema turistico locale; del supporto nell'ideazione, organizzazione, promozione di iniziative ed eventi locali (animazione locale), calendario eventi, programmi di visite, mostre, concorsi, itinerari a tema, ecc.; Supporto e collaborazione per realizzazione materiali di documentazione e gadget (monografie e guide, gestione archivi fotografici, documentazione storica e tradizioni locali, merchandising).

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

Collaborazione in relazione agli eventi che si svolgono sul territorio metropolitano: il personale parteciperà alle attività promosse dallo IAT R di Sasso Marconi, eXtraBo e dalla Città Metropolitana e tutte le attività di promozione turistica del Comune sono realizzate in un'ottica di promozione metropolitana, insieme alla partecipazione ai tavoli attivati dalla Destinazione Turistica, lo scambio di materiale informativo (foto e video). Comunicazione degli eventi e collaborazione per l'inserimento sui calendari dell'Unione dei Comuni e Bologna Estate e il supporto per implementare i contenuti dei punti di interesse sul territorio.

Collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune per la raccolta delle informazioni su eventi, attività, iniziative pubbliche e private di valorizzazione del territorio, l'integrazione e la gestione di una mailing list condivisa che ha raggiunto i 10.800 contatti.

### **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**

Collaborazione per la realizzazione di un centro servizi per disabili da realizzarsi presso la Stazione di Sci, zona La Polla: promozione della nuova area fitness inclusiva sul percorso vita che collega Lizzano in Belvedere alla Fraz. Vidiciatico.

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

Collaborazione per la realizzazione di materiale cartaceo promozionale in sintonia con le grafiche già realizzate per la altre destinazioni; collaborazione nel lancio, promozione e valorizzazione della Linea Gotica; collaborazione con il Comune di Lizzano in Belvedere, Comune di Alto Reno Terme, Città Metropolitana, Bologna Welcome per la realizzazione e promozione degli eventi turistici/culturali del 2024 (PTPL Filone 2 e convenzione con Bologna Welcome).

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

Si intende dotare i Borghi di Monteacuto delle Alpi e Pianaccio di Bachecca Smart, già presente a Lizzano in Belvedere ed a Vidiciatico.

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

Il passaggio della Redazione Locale allo IAT R vedrà un rinnovamento delle modalità di collaborazione che sicuramente verrà definito ad inizio 2024 attraverso alcuni incontri di programmazione e organizzazione.

Come IAT di Lizzano in Belvedere siamo disponibili ad effettuare alcune azioni, già preventivamente concordate con gli altri uffici di riferimento:

- Prima riunione organizzativa per definire nel dettaglio le modalità di collaborazione e le tempistiche;
- Riunione di redazione bimestrale (online) per la definizione delle linee editoriali per il sito;

- Definizione di un calendario editoriale semestrale (o stagionale, da valutare insieme) di programmazione;
- Definizione dei criteri per l'inserimento di: eventi, pacchetti turistici, manifestazioni (in accordo con la DMO);
- Condivisione di contenuti utili per il referente della RL per la scrittura di testi promozionali (in italiano e in inglese);
- Condivisione di un archivio (con un sistema di catalogazione suddiviso per territori e tematiche) di immagini e video da cui il referente della RL possa attingere per scrivere gli articoli;
- Creazione a più mani (abbinando nozioni di promozione a quelle più commerciali) per le proposte turistiche da inserire sul nuovo sito, in condivisione anche con eXtraBO.

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

Per l'anno 2024, il personale dello IAT di Lizzano in Belvedere è stato invitato da Appennino Slow (quale gestore dello IAT R) alla partecipazione ad alcuni corsi di formazione, in particolare:

Corsi di approfondimento della conoscenza dei prodotti e servizi turistici dell'Appennino:

- Lezioni di territorio (5 uscite)
- Escursioni in ambiente (2 uscite) per conoscere il valore della sostenibilità e dell'inclusività (possibilità di un'uscita di accompagnamento con persone con disabilità visive)
- L'Appennino come proposta per il mercato straniero
- Dalla promozione alla commercializzazione: come creare pacchetti turistici

Corsi in materie turistiche:

- Conoscenza del territorio regionale, intesa come approfondimento dei principali aspetti ambientali, culturali e naturalistici
- Marketing territoriale
- I Social come strumento necessario per lo sviluppo della comunicazione turistica
- La comunicazione sostenibile: differenza tra green marketing e green washing

Oltre a questo saranno necessari i corsi per l'ottenimento della certificazione di:

- Lingua inglese (certificazione B2 o superiore)
- Altra lingua straniera (certificazione B1 o superiore)

**TOTALE SPESE PREVISTE: € 30.000,00**

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI: € 30.000,00**

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE: € 30.000,00**

**FASCIA DI VALUTAZIONE: MEDIA**

**CONTRIBUTO CONCESSO: € 4.700,50**

### 3) COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE (FRAZ. VIDICIATICO) - IAT

P.G. n. 67300/2023

Integrazione P.G. n. 69443/2023

Integrazione P.G. n. 70074/2023

Integrazione P.G. n. 70075/2023

P.G. n. 44208/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2378/2023

#### **SEDE**

Via Marconi, 31 - (fraz. Vidiciatico) Comune di Lizzano in Belvedere

#### **MODALITÀ DI GESTIONE**

In concessione a CONSORZIO QUOTA 1945 CORNO ALLE SCALE

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

In considerazione dell'aumento della domanda turistica e al fine di integrare la destagionalizzazione delle presenze, si è pensato di attuare per il 2024 alcune strategie in grado di rispondere al cambiamento, ripensando non solo ai servizi offerti, ma anche al modo con il quale sono erogati al fine di migliorare l'offerta e l'accoglienza.

Nello specifico già a partire dal 2023 sono diventate operative azioni che offrono nuove modalità di accoglienza e di risposta al turista, in coerenza con gli obiettivi del Programma di promo-commercializzazione turistica (P.P.C.T.) 2024.

Identità territoriale: abbiamo avviato azioni di riqualificazione dell'identità territoriale attraverso il rafforzamento del marchio "Corno Alle scale" che identifica la nostra località turistica, posizionando nuova cartellonistica e segnaletica dei luoghi di interesse culturale, turistico e sportivo. Si prevedono azioni di valorizzazione del Food&Wine, in particolare del Distretto Biologico della Montagna di Rocca Corneta e Querciola, luogo di produzione dei prodotti caseari locali e il neonato vino bianco Biologico "Il Bianco della Rocca". Si prevede la realizzazione di nuovo materiale informativo cartaceo realizzato in base alle caratteristiche tecniche indicate nel P.T.P.L.

Comunicazione: la bacheca Informativa Smart posizionata all'entrata dell'Ufficio IAT di Vidiciatico funzionante 24h ed aggiornata tutti i giorni dell'anno permette una maggiore promozione degli eventi, promozione, escursione, manifestazioni e tutto ciò che può essere di interesse ai cittadini ed ai turisti e visitatori del nostro territorio: un tipo di informazione a grande impatto considerato le meravigliose immagini proposte del nostro territorio; inoltre continueremo ad aver attivo il servizio informativo di Whatsapp, un servizio di informazione gratuito a servizio della comunità che permette un'informazione diretta ed alla portata di tutti che ha avuto fino ad oggi un grande successo.

Prossimità: risulta strategico portare l'offerta vicino a dove il turista effettivamente si trova. In tal senso, i servizi devono andare verso il turista ed essere a disposizione in prossimità delle aree di maggior affluenza. E' per questo che anche per il 2024 prevediamo di confermare la convenzione con l'associazione di promozione sociale SALUTE, BENESSERE, TURISMO E ALIMENTAZIONE dell'Outdoor Green Point km0, in località Laghetto del Cavone al Corno Alle Scale. Il Comune di Lizzano metterà a disposizione dell'associazione la Baita Aquadela e l'associazione si impegnerà nella realizzazione di eventi di intrattenimento, escursioni guidate, servizi di informazione, accoglienza e animazione, noleggio E-bike con

guida e alla diffusione del materiale cartaceo di promozione, attraverso azioni condivise in sinergia con gli Iat di Lizzano in Belvedere e Vidiciatico.

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

- Attività di marketing territoriale in accordo con gli assessori competenti per definire progetti, programmi e strategie finalizzati alla promozione turistica del territorio. Studio, aggiornamento ed implementazione delle informazioni sul prodotto turistico “Linea Gotica”; aggiornamento ed implementazione del sito [www.cornoallescalle.net](http://www.cornoallescalle.net), delle pagine Facebook, Instagram e TikTok “Visit Corno Alle Scale”.
- Coordinamento delle realtà turistiche e associative del territorio per la creazione e pubblicazione del calendario annuale degli eventi, escursioni guidate con percorsi naturalistici e itinerari storico-artistici legati al territorio dell’alta valle del Reno.
- Organizzazione di “Tartufesta”, dei Pali di “Giughence La Campana” e “Lizzan Matto” in collaborazione con le Proloco Locali.
- Elaborazione di proposte di itinerari nell’ambito della promozione dei prodotti turistici di punta del territorio: Linea Gotica, Terapia Forestale, Cicloturismo, Enogastronomia.
- Diffusione di pubblicazioni e libri dedicati al territorio del Corno Alle Scale, con distribuzione gratuita del materiale di promozione turistica locale, metropolitana e regionale, e promozione e informazioni sugli spettacoli delle stagioni teatrali e cinematografiche del Cinema La pergola.
- Promozione della Stazione Sciistica del Corno Alle Scale e collaborazione nella gestione delle scuole di sci e della competizioni nazionali.
- Gli Uffici Iat si occupano inoltre delle prenotazioni delle strutture sportive, del rilascio tessere raccolta funghi e frutti del sottobosco e più in particolare di raccolta iscrizioni per la partecipazione eventi, mercati e sagre: verifica sulla disponibilità delle strutture ricettive del catalogo provinciale tramite segnalazione e strumenti informativi gratuiti (consultazione di siti internet collegati al sistema informativo per il turista) e della verifica gratuita delle disponibilità di appartamenti in affitto, di agenzie e affittacamere; vendite di guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, cassette audiovideo, cd-rom e gadget di interesse per il turista; informazioni sul servizio guide e accompagnamento turistico per visite trekking, monumenti, noleggi MTB E BIKE e descrizione risorse e itinerari; delle attività standard di Redazione “Database turismo” (ricerca, trattamento stesura schede informative, aggiornamento e manutenzione sistema) sulle risorse locali; redazione di documenti e comunicati stampa, suggerimenti e collaborazione con eventuali società specializzate per la realizzazione di opuscoli e guide di informazione locale; della creazione e aggiornamento di mailing list degli operatori locali, contatti esterni, enti, ecc. (con criteri informatizzati con protocolli standard e archivio storico) per gestione mirata della corrispondenza e accordi di collaborazione (direct-marketing); della gestione archivio reclami e raccolta suggerimenti, segnalazioni, critiche degli utenti al sistema turistico locale; del supporto nell’ideazione, organizzazione, promozione di iniziative ed eventi locali (animazione locale), calendario eventi, programmi di visite, mostre, concorsi, itinerari a tema, ecc.; Supporto e collaborazione per realizzazione materiali di documentazione e gadget (monografie e guide, gestione archivi fotografici, documentazione storica e tradizioni locali, merchandising).

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

Collaborazione in relazione agli eventi che si svolgono sul territorio metropolitano: il personale parteciperà alle attività promosse dallo IAT R di Sasso Marconi, eXtraBO e dalla Città Metropolitana e tutte le attività di promozione turistica del Comune sono realizzate in un’ottica di promozione metropolitana, insieme alla partecipazione ai tavoli attivati dalla Destinazione Turistica, lo scambio di materiale informativo (foto e video). Comunicazione degli eventi e collaborazione per l’inserimento sui calendari dell’Unione dei Comuni e

Bologna Estate ed il supporto per implementare i contenuti dei punti di interesse sul territorio. Collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune per la raccolta delle informazioni su eventi, attività, iniziative pubbliche e private di valorizzazione del territorio, l'integrazione e la gestione di una mailing list condivisa che ha raggiunto i 10.800 contatti.

### **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**

Collaborazione per la realizzazione di un centro servizi per disabili da realizzarsi presso la Stazione di Sci, zona La Polla: promozione della nuova area fitness inclusiva sul percorso vita che collega Lizzano in Belvedere alla Fraz. Vidiciatico.

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

Collaborazione per la realizzazione di materiale cartaceo promozionale in sintonia con le grafiche già realizzate per le altre destinazioni; collaborazione nel lancio, promozione e valorizzazione della Linea Gotica; collaborazione con il Comune di Lizzano in Belvedere, Comune di Alto Reno Terme, Città Metropolitana, Bologna Welcome per la realizzazione e promozione degli eventi turistici/culturali del 2024 (PTPL Filone 2 e convenzione con Bologna Welcome).

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

Si intende dotare i Borghi di Monteacuto delle Alpi e Pianaccio di Bacheca Smart, già presente a Lizzano in Belvedere ed a Vidiciatico.

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

Il passaggio della Redazione Locale allo IAT R vedrà un rinnovamento delle modalità di collaborazione che sicuramente verrà definito ad inizio 2024 attraverso alcuni incontri di programmazione e organizzazione.

Come IAT di Vidiciatico siamo disponibili ad effettuare alcune azioni, già preventivamente concordate con gli altri uffici di riferimento:

- Prima riunione organizzativa per definire nel dettaglio le modalità di collaborazione e le tempistiche
- Riunione di redazione bimestrale (online) per la definizione delle linee editoriali per il sito;
- Definizione di un calendario editoriale semestrale (o stagionale, da valutare insieme) di programmazione;
- Definizione dei criteri per l'inserimento di: eventi, pacchetti turistici, manifestazioni (in accordo con la DMO);
- Condivisione di contenuti utili per il referente della RL per la scrittura di testi promozionali (in italiano e in inglese);
- Condivisione di un archivio (con un sistema di catalogazione suddiviso per territori e tematiche) di immagini e video da cui il referente della RL possa attingere per scrivere gli articoli;
- Creazione a più mani (abbinando nozioni di promozione a quelle più commerciali) per le proposte turistiche da inserire sul nuovo sito, in condivisione anche con eXtraBO.

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

Per l'anno 2024, il personale dello IAT di Vidiciatico è stato invitato da Appennino Slow (quale gestore dello IAT R) alla partecipazione ad alcuni corsi di formazione, in particolare:

Corsi di approfondimento della conoscenza dei prodotti e servizi turistici dell'Appennino:

- Lezioni di territorio (5 uscite)
- Escursioni in ambiente (2 uscite) per conoscere il valore della sostenibilità e dell'inclusività (possibilità di un'uscita di accompagnamento con persone con disabilità visive)
- L'Appennino come proposta per il mercato straniero
- Dalla promozione alla commercializzazione: come creare pacchetti turistici

Corsi in materie turistiche:

- Conoscenza del territorio regionale, intesa come approfondimento dei principali aspetti ambientali, culturali e naturalistici
- Marketing territoriale
- I Social come strumento necessario per lo sviluppo della comunicazione turistica
- La comunicazione sostenibile: differenza tra green marketing e green washing

Oltre a questo saranno necessari i corsi per l'ottenimento della certificazione di:

- Lingua inglese (certificazione B2 o superiore)
- Altra lingua straniera (certificazione B1 o superiore).

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 30.000,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 30.000,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 30.000,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 4.700,50

#### 4) COMUNE DI MONGHIDORO - IAT

P.G. n. 67300/2023

Integrazione P.G. n. 69443/2023

P.G. n. 44208/2024

P.G. n. 49141/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2372/2023

#### **SEDE**

Via G. Matteotti, 1 - Monghidoro

#### **MODALITÀ DI GESTIONE**

In concessione a APPENNINO SLOW SCARL

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

Le nuove normative recentemente approvate apportano una serie di novità per quello che riguarda l'attività dell'ufficio IAT, in primis l'istituzione di un Hub unico che avrà un ruolo determinante di coordinamento di tutti gli uffici e la gestione della redazione locale. Questo comporta che anche il nostro ufficio di Monghidoro sia in stretta relazione con InfoSasso di Sasso Marconi che è sede appunto dell'Hub unico. In passato abbiamo sempre avuto ottime collaborazioni con scambio di informazioni, aggiornamento dati, proposte innovative e condivisione degli eventi, nel 2024 a maggior ragione questi rapporti andranno rafforzati, ma meglio definiti

per far sì che tutto l'Appennino Bolognese sia un'unica destinazione e le informazioni ai turisti siano coerenti e uguali in qualsiasi punto informativo. La stagione 2023 non è andata male. Purtroppo a causa delle frane nel mese di maggio abbiamo avuto a Monghidoro e nei comuni limitrofi grosse difficoltà per quello che riguardava la viabilità. Difficoltà che si sono risolte parzialmente solo in tarda estate. Questo ha un po' compromesso le presenze di turisti nel nostro comune soprattutto nei mesi di maggio, giugno e luglio. È andato molto bene agosto e anche settembre è stato positivo anche grazie ad una stagione meteo che ha prolungato l'estate fino a metà ottobre. Quello che doveva essere l'anno della ripresa dopo il Covid in realtà non è stato male, ma sicuramente sotto le aspettative e le premesse che si erano manifestate già dalla tarda primavera.

#### Per il 2024 proponiamo i seguenti orari:

Nei periodi di apertura annuale (mesi di aprile, maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre e dicembre 10-13 e 15-18 con chiusura il lunedì).

I periodi di massima affluenza sono identificati nei mesi di maggio, giugno, luglio, agosto, settembre. Nei mesi di novembre, gennaio, febbraio e marzo l'ufficio resterà aperto il giovedì e il sabato con orario dalle 9.00 alle 12.

L'ufficio offre i suoi tradizionali servizi: - informazioni turistiche del comune e di tutti i comuni partner nell'area di BOM come da adesioni ricevute. Alleghiamo le dichiarazioni di partecipazione operativa dei seguenti comuni: San Lazzaro di Savena, Ozzano Emilia, Loiano, Monterenzio, San Benedetto Val di Sambro, Monzuno, Pianoro e Castiglione dei Pepoli Oltre alle informazioni turistiche di front office cureremo i social e la newsletter di BOM (Bologna Montana). Inoltre nel sito di BOM si potranno trovare l'elenco delle strutture ricettive, informazioni sulle eccellenze turistiche del territorio, informazioni sui percorsi e sentieri del territorio.

Gli obiettivi per il 2024 che ci proponiamo sono:

- Una maggiore collaborazione con le associazioni del territorio per la creazione di un calendario eventi di qualità ed evitare possibilmente sovrapposizioni, ampliando per quanto possibile l'attività ai comuni partecipanti al progetto per garantire il massimo coordinamento.
- Collaborazioni con le strutture ricettive per avere aggiornamenti sulla loro disponibilità e poter fornire informazioni aggiornate a chi ne fa richiesta. Incontri con gli operatori per concordare insieme strategie e formazione per migliorare l'accoglienza.
- Destagionalizzare i flussi turistici evitando di concentrare tutte le iniziative nei mesi di luglio e agosto con l'obiettivo di aumentare le presenze in bassa stagione.
- Operare per aumentare la presenza media dei flussi turistici.
- Aumentare le collaborazioni con gli altri uffici dell'Appennino anche in conseguenza dell'istituzione dell'Hub unico.
- Intensificare i rapporti con il Territorio Turistico Bologna – Modena e soprattutto con la DMO di Bologna Welcome per accrescere le collaborazioni con l'ufficio Info di Bologna e soprattutto di eXtraBo condividendo obiettivi ed azioni in linea con il piano triennale e il PPCT del Territorio Turistico.
- Rafforzare la rete tra gli uffici anche con relazioni costanti con l'Ufficio di Sasso Marconi per l'aggiornamento in tempo reale dei contenuti della Redazione Locale e per qualificare l'offerta turistica.
- Inoltre opereremo per migliorare le linee di prodotto della Città metropolitana e nello specifico:
  - Cammini, con la Via degli Dei, la Via Mater Dei, la Flaminia Minor e la Via del Fantini che attraversano i comuni di BOM.
  - Natura e Benessere, valorizzando le nostre aree verdi e i progetti legati al turismo slow (BOMBA, percorsi e cammini, ecc.).
  - Special Interest – Musica, con la valorizzazione dei Concerti de la Cisterna.
  - Food & Wine, con la promozione dei nostri prodotti De.Co. in particolare con lo zucchero montanaro di Monghidoro anche attraverso le degustazioni nelle passeggiate "I Tour del Gusto".

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

Le azioni tradizionali dell'ufficio informazioni ovviamente resteranno e non le andiamo a ripetere. Per il 2024 intendiamo svolgere le seguenti iniziative:

- Una particolare cura verrà data a tutti i social di BOM in quanto comprende 6 comuni del territorio appenninico e cercheremo di sviluppare la newsletter cercando di reperire un maggior numero di iscritti.
- A metà ottobre 2023 è stato presentato il progetto della Ciclovia delle Valli Bolognesi, un percorso ciclabile dedicato alle E.MTB per valorizzare il turismo lento. Questo itinerario raccorda tre itinerari: la Flaminia Minor, La Via del Fantini e la Via Mater Dei. Il percorso di fatto è un anello di 60 km che Collega Ozzano con Monghidoro e ritorno percorrendo strade sterrate, sentieri pedalabili e viabilità minore. In accordo con i progettisti e l'Unione dei Comuni Savena-Idice ci occuperemo della sua promozione e valorizzazione.
- In accordo con l'Hub unico di Sasso Marconi abbiamo pensato di mappare tutte le emergenze turistiche che potranno essere poi utilizzate per migliorare le informazioni della redazione locale, ma anche per fornire ai turisti informazioni più complete e dettagliate. Questo vuole dire una ricerca oculata sul territorio e la creazione di contenuti che illustrino correttamente le emergenze anche con il supporto di materiale fotografico.
- Insieme al Comune di San Lazzaro e quello di Ozzano in particolare, ma anche con gli altri comuni dell'Unione Savena Idice, svilupperemo un progetto di marketing territoriale che vada a valorizzare la parte bassa delle valli Idice e Savena in piena sintonia con il progetto BOM che già valorizza la parte alta, valorizzando e legando fra loro le emergenze naturalistiche e culturali che caratterizzano queste zone.
- In collaborazione con l'Hub unico e visto che la nuova normativa lo consente, utilizzando l'esperienza del comparto Tour Operator di Appennino Slow studieremo insieme proposte e pacchetti sul territorio di competenza. Sarà un primo anno sperimentale, dove dovremo costruire le proposte e acquisire le tecniche di commercializzazione. Contiamo comunque di avere già nel 2024 i primi risultati positivi.

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

La novità del 2024 come già detto, sarà quello di creare una vera rete tra tutti gli uffici sotto il coordinamento dell'Hub unico in grado di fornire informazioni su tutto l'Appennino. La parola chiave sarà "condivisione"; andremo a condividere con la rete non solo le informazioni, ma tutto il materiale necessario per una corretta informazione. Nello specifico:

- Andremo a creare archivi di foto del territorio, di testi sulle eccellenze, di contenuti accattivanti da poter utilizzare poi nella comunicazione social, di video tematici e tutti saranno condivisi con gli altri uffici info.
- Organizzeremo degli incontri operativi con tutti (uffici, eXtraBO, DMO) per definire questi modelli di collaborazione con gli uffici; verranno stabilite le modalità e concordate le operatività degli operatori. Questi incontri avranno cadenza mensile o bimensile in base alle necessità.
- Verranno utilizzati degli strumenti che siano in grado di condividere velocemente le informazioni tra tutti (gruppi WhatsApp o simili) al fine di migliorare la comunicazione interna.
- Grazie anche al lavoro di miglioramento della redazione locale disporremo di tutti elenchi aggiornati delle strutture ricettive, di ristorazione, servizi vari da mettere a disposizione dei turisti.
- Verranno definiti i dettagli di un piano formativo per tutti gli addetti degli uffici in Appennino come meglio indicato nel capitolo a parte.

## **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**

A fine 2023 e nei primi mesi del 2024 Appennino Slow ha attivato un processo partecipativo per arrivare alla certificazione GSTC della Via degli Dei che riguarda alcuni comuni di BOM. Questa certificazione come dice anche il nome, è particolarmente attenta ai temi della sostenibilità. La nostra collaborazione e il nostro supporto al progetto sarà garantita. Il tema della sostenibilità trova da parte dei turisti soprattutto stranieri una grande attenzione e spesso scelgono la destinazione delle loro vacanze proprio se il territorio risponde ai requisiti necessari. Anche le recenti alluvioni sia in Emilia che in Toscana in parte dovute ai cambiamenti climatici fanno sì che anche gli italiani siano più sensibili a questa tematica per cui diventa quasi indispensabile da parte degli operatori degli uffici essere particolarmente attenti a questo e fornire le informazioni utilizzando un linguaggio consono. Andremo a lavorare al fine di definire una specie di vademecum con consigli e suggerimenti che gli operatori dovranno poi mettere in pratica nei confronti dei turisti e delle loro richieste. Esempio: suggerire ristoranti a Km zero, suggerire l'utilizzo dei mezzi pubblici se disponibili, suggerire i brevi spostamenti a piedi magari motivandoli che se si va dal punto "a" al punto "b" a piedi c'è modo di passare da quella particolare chiesa o eccellenza che magari in auto non si vedrebbe, ecc...

Sul tema dell'accessibilità esistono già sul territorio esempi di qualità con i quali ci andremo ad integrare e lavoreremo per una efficace promozione. Faccio l'esempio della collaborazione con l'Associazione Silvia Parente che ha già fatto diversi eventi nella Bologna Montana Bike Area portando persone con disabilità visiva in giro con tandem lungo i percorsi. Inoltre, come in passato, saremo disponibili a collaborare per le iniziative di Girobussola (all'interno del festival It.a.cà) con passeggiate sull'Alpe di Monghidoro e in generale sul territorio Appenninico. Per quello che riguarda l'innovazione siamo stati chiamati a collaborare e a portare le nostre competenze nella realizzazione dell'app sul nuovo itinerario Bologna Montana Art Trail, un itinerario che collega 5 comuni del territorio di BOM e che verrà inaugurato nella primavera 2024.

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

L'attivazione dell'Hub Unico e della Redazione Locale faciliterà sicuramente la condivisione delle informazioni con la DMO. Per migliorare questo processo dovranno essere organizzati degli incontri (anche on line) con la DMO e tutti gli uffici di informazione turistica per condividere l'operatività, essere informati sui principali eventi che si svolgono nel territorio della DMO ecc... con un sistema di interscambio: "la montagna informa la città e la città informa la montagna" Decisamente maggiore sarà il confronto con eXtraBo (la nostra vetrina in città) dove invieremo con cadenza settimanale nei periodi di alta stagione, quindicinale negli altri periodi, l'elenco delle principali attività del nostro territorio di riferimento. Con eXtraBo ci sarà un confronto anche per la parte commerciale (vendita di proposte giornaliere e non) dove chiederemo alle cordate che già si riuniscono abitualmente di poter partecipare agli incontri in programma.

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

L'ufficio svolgerà le tradizionali funzioni di informazione ed accoglienza al turista negli orari stabiliti.

Ed inoltre ci occuperemo:

- coordinamento con le varie associazioni locali, comitati, commercianti ecc. per la definizione di un programma di eventi al fine di evitare sovrapposizione e aumentare l'efficacia della comunicazione.
- Ci adopereremo per avere una grafica condivisa anche con gli altri uffici o comuni dell'area di BOM.
- Realizzazione di un opuscolo contenente informazioni del territorio e l'elenco delle manifestazioni.
- Supporto al Comune per le manifestazioni organizzate dallo stesso.
- Implementazione della newsletter (obiettivo 5.000 iscritti).
- Aggiornamento, redazione contenuti e ricerca foto per implementare l'archivio unico da poter utilizzare per la comunicazione social.

- Realizzazione delle locandine per gli eventi con grafica condivisa.
- Redazione di articoli per comunicati stampa e rapporto con i media dei principali eventi.
- Collaborazione con la rivista “nelle Valli Bolognesi” per la realizzazione di articoli sul territorio.

I turisti-visitatori che entreranno nell’ufficio troveranno a disposizione i seguenti materiali:

- l’elenco delle manifestazioni dei comuni aderenti a progetto;
- la rivista nelle Valli Bolognesi;
- tutti i materiali promozionali del territorio e aree limitrofe;
- tutti i materiali realizzati da eXtraBo e Bologna Welcome;
- mappe e cartine in vendita e gratuite di tutti i cammini dell’area metropolitana;
- elenco strutture ricettive e ristorative;
- orari mezzi pubblici;
- informazioni varie (orari medici, veterinari, raccolta funghi ecc.); - postazione internet consultabile.

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

La parte relativa alle modalità di collaborazione con la Redazione Locale è condivisa con l’Hub Unico di Sasso Marconi. Il passaggio della Redazione Locale allo IAT R vedrà un rinnovamento delle modalità di collaborazione che sicuramente verrà definito ad inizio 2024 attraverso alcuni incontri di programmazione e organizzazione.

Essendo tutti gestiti dalla stessa azienda, abbiamo già in essere degli strumenti di comunicazione interna che ci potranno agevolare in questo cambiamento.

Di seguito alcune azioni già concordate con gli altri uffici di riferimento:

- Prima riunione organizzativa per definire nel dettaglio le modalità di collaborazione e le tempistiche.
- Riunione di redazione bimestrale (online) per la definizione delle linee editoriali per il sito.
- Definizione di un calendario editoriale semestrale (o stagionale, da valutare insieme) di programmazione.
- Definizione dei criteri per l’inserimento di: eventi, pacchetti turistici, manifestazioni (in accordo con la DMO).
- Condivisione di contenuti utili per il referente della RL per la scrittura di testi promozionali (in italiano e in inglese).
- Condivisione di un archivio (con un sistema di catalogazione suddiviso per territori e tematiche) di immagini e video da cui il referente della RL possa attingere per scrivere gli articoli.
- Creazione a più mani (abbinando nozioni di promozione a quelle più commerciali) per le proposte turistiche da inserire sul nuovo sito, in condivisione anche con eXtraBo.

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

La parte relativa alla formazione è condivisa con l’Hub Unico di Sasso Marconi.

Per l’anno 2024, oltre ai corsi di formazione necessari per le richieste della nuova legge regionale in materia di Uffici Turistici, il personale degli IAT-R/IAT gestiti da Appennino Slow (Sasso Marconi, Alto Reno Terme e Monghidoro) continuerà il programma di formazione iniziato nel 2023 che ha visto numerosi sopralluoghi, visite ed escursioni sul territorio, ampliando le uscite a tutto l’Appennino.

In particolare:

Corsi (dove necessario) per l’ottenimento della certificazione di:

- Lingua inglese (certificazione B2 o superiore)
- Altra lingua straniera (certificazione B1 o superiore)

Corsi di approfondimento della conoscenza dei prodotti e servizi turistici dell'Appennino (continuando la precedente formazione):

- Lezioni di territorio (5 uscite).
- Escursioni in ambiente (2 uscite) per conoscere il valore della sostenibilità e dell'inclusività (possibilità di un'uscita di accompagnamento con persone con disabilità visive).
- L'Appennino come proposta per il mercato straniero.
- Dalla promozione alla commercializzazione: come creare pacchetti turistici.

Corsi in materie turistiche:

- Conoscenza del territorio regionale, intesa come approfondimento dei principali aspetti ambientali, culturali e naturalistici.
- Marketing territoriale.
- I Social come strumento necessario per lo sviluppo della comunicazione turistica.
- La comunicazione sostenibile: differenza tra green marketing e greenwashing.

Oltre a questo, resteranno sempre aperte le possibilità di accedere ad una formazione accademica non più su base volontaria ma come obbligo formativo (con verifica finale interna) attraverso i corsi di Federica Web Learning, il Centro di Ateneo per l'innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale dell'Università di Napoli Federico II.

In particolare:

- Turismo Lento - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=320>
- Turismo Sostenibile - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=140>
- Management e marketing delle imprese turistiche - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=242>

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 79.800,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 79.800,00 di cui € 500,00 per animazione

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 79.800,00 di cui € 500,00 per animazione

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 12.508,00

---

## 5) COMUNE DI ALTO RENO TERME - IAT

P.G. n. 67300/2023

P.G. n. 44208/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2376/2023

### SEDE

Piazza della Libertà, 11 - Alto Reno Terme

### MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a APPENNINO SLOW SCARL

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

Con l'arrivo della riforma di settore e della nuova regolamentazione a livello regionale, il 2024 non potrà che essere un anno di cambiamenti. Ritenendo importante collaborare con tutte le realtà circostanti, già nel 2021 il Comune di Alto Reno Terme ha proposto e sottoscritto un protocollo di intesa con i comuni di Castel di Casio, Gaggio Montano, Lizzano in Belvedere e Sambuca Pistoiese per la promozione e valorizzazione del territorio come da D.G.C 126/2021. Tale protocollo ha lo scopo di avviare un rapporto di collaborazione finalizzato alla valorizzazione e allo sviluppo turistico del territorio dell'Alta Valle del Reno, area ricca di peculiarità e risorse naturali e culturali, definendo orientamenti progettuali anche con gli stakeholders privati che operano localmente. A tal proposito, negli anni passati sono state presentate progettualità condivise con i Comuni limitrofi sia per quanto riguarda il PTPL Ambito 1 che Ambito 2, rilanciando una collaborazione maggiore tra i territori e un turismo che va oltre i confini comunali.

La collaborazione con gli uffici di informazione di Lizzano in Belvedere è già posta in essere da tempo, mentre stiamo iniziando ad essere un centro anche per quelle realtà comunali che non hanno tali uffici (Gaggio Montano, Castel di Casio, Camugnano, Sambuca Pistoiese...), instaurando una collaborazione reale fatta di informazioni sul territorio, disponibilità ricettiva ed eventi. Ora che la nuova riforma ci ha ulteriormente messo in rete, identificando nello IAT-R di Sasso Marconi il punto di riferimenti di tutto l'Appennino, occorre mettere in pratica tali strategie e collaborare nella promozione del territorio e degli eventi, creando sinergie efficaci anche laddove erano carenti. Ampliare l'offerta non potrà che rendere l'Alto Reno un'area ancora più appetibile e ricca di esperienze uniche e locali.

L'ufficio di informazione turistica del Comune di Alto Reno Terme, dal maggio 2019 è gestito da Appennino Slow, una realtà consolidata presente da oltre vent'anni sul mercato turistico e che ha come mission la valorizzazione, promozione e commercializzazione di tutto l'Appennino Bolognese. Al momento Appennino Slow coordina i punti informativi di Alto Reno Terme, Sasso Marconi, Monghidoro e il punto informativo dell'Appennino in centro a Bologna: eXtraBo. Ciò ha permesso di migliorare la rete e l'interazione tra gli uffici stessi dell'area metropolitana: non solo informazioni territoriali e sugli eventi, ma anche esperienze condivise e obiettivi di crescita comuni. In quest'ottica sono stati creati pacchetti turistici specifici legati agli eventi più rilevanti del territorio (Porretta Soul Festival, Porretta Prog Festival, Festival del cinema di Porretta), tour sui prodotti dell'Appennino (castagna, tortino Porretta) ed escursioni a tema (Linea Gotica, Cinetrekking: Una gita scolastica). Tale progettualità turistica è sicuramente da ripetere ed implementare, concentrandosi maggiormente sulle Terme di Porretta (di nuova gestione e in ristrutturazione) e su nuovi percorsi legati al cicloturismo, alla natura (Linea Gotica, Piccola Cassia), all'enogastronomia e wellness. Ogni anno Appennino Slow, per conto del Comune di Alto Reno Terme, coordina direttamente l'organizzazione, la gestione e realizzazione di numerosi eventi quali, ad esempio "Buonanotte ai Suonatori", "Torna il ballo liscio", "La Notte Celeste", "Il Festival dei Tarocchi" e eventi legati al Natale. Si occupa inoltre della gestione degli ingressi nel Parco Rufus Thomas, l'arena all'aperto dove si svolgono le principali manifestazioni; dell'espletamento delle pratiche amministrative quali SCIA e SIAE; della vendita di biglietti in caso di concerti a pagamento. Il tutto in piena sinergia con l'amministrazione comunale e le numerose associazioni di volontariato che operano nel territorio.

Sul piano della grafica e della comunicazione social, la pagina facebook, instagram e il sito [discoveraltorenoterme.it](http://discoveraltorenoterme.it) sono stati periodicamente aggiornati e sempre connessi alle altre realtà territoriali, siano esse associazioni, uffici di informazione turistica, enti pubblici e privati. Tutto ciò è stato possibile soprattutto grazie alla competenza dell'operatore di Appennino Slow che si occupa di ciò e che, valore aggiunto, fa parte anche del team operativo di Extrabo. Infatti tutti i materiali da lui prodotti rispettano graficamente le linee guida richieste da Bologna Welcome e Città Metropolitana.

L'ufficio inoltre presta il proprio supporto ad eventi come il Porretta Soul Festival garantendo un'apertura continua nei quattro giorni di durata (anche serale) e cercando di indicare le strutture ricettive disponibili ai turisti che iniziano a prenotare un anno per l'altro. Si occupa anche della programmazione e del coordinamento, assieme alle associazioni del volontariato, degli eventi di tutto l'anno producendo un calendario eventi cartaceo

e una grafica promozionale dedicata al web. Dall'anno scorso siamo in possesso di un totem pubblicitario, posizionato nel centro cittadino, che viene costantemente aggiornato con le locandine degli eventi dei dintorni. Inoltre gli operatori portano avanti parallelamente anche il lavoro di front-office che, soprattutto nei mesi estivi, è molto intenso per la quantità di presenze registrate, di richieste sul territorio e sugli eventi.

Per quanto riguarda gli obiettivi di miglioramento del servizio, abbiamo in programma:

- 1) rafforzamento di una rete organica di sistema territoriale, grazie alla nuova riforma che prevede una collaborazione attiva tra i punti di informazione e lo IAT-R (in questo caso Sasso Marconi) per sviluppare attività innovative di carattere promozionale, volte a rilanciare e rafforzare l'immagine del territorio attraverso le specificità e le eccellenze;
- 2) collaborare attivamente con la Redazione Locale di Sasso Marconi;
- 3) rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori anche nell'ottica della maggiore propensione alla digitalizzazione attraverso l'uso sempre più massiccio di sponsorizzate sui social, aggiornamenti sui siti web e del totem pubblicitario;
- 4) essere di supporto per implementare efficacia, efficienza ed economicità del sistema regionale, ragionando in ottica di sistema condividendo obiettivi ed azioni con le DMO e i Tavoli turistici territoriali;
- 5) collaborare con tour operator o agenzie di viaggio in termini di promozione e valorizzazione del prodotto in coerenza con gli obiettivi del Programma di promo-commercializzazione turistica (P.P.C.T.) 2024;
- 6) implementare le informazioni territoriali sul sito [discoveraltorenoterme.it](http://discoveraltorenoterme.it) creandone di nuove e aggiornando quelle già presenti.

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

Le azioni che intendiamo svolgere nel 2024 sono:

1. Creazione di una rete per offrire informazioni su tutto il territorio Appenninico: il personale degli uffici che hanno come RL lo IAT-R di Sasso Marconi devono essere preparati su un territorio più ampio per quanto riguarda i maggiori punti d'interesse, le strutture ricettive e gli eventi turistici. Occorrerà confrontarci con gli altri punti informativi creando desk e bacheche riservate ai territori circostanti negli uffici, un piano editoriale di comunicazione specifico ed allargato che abbia come punto di riferimento la Redazione Locale, drive di informazioni condivisi e scambio costante di materiale informativo anche cartaceo;
2. Organizzazione di riunioni periodiche (anche online) tra operatori per scambio di informazioni riguardanti i luoghi, i servizi, le necessità di turisti e visitatori con la presenza dello staff dell'Appennino di eXtraBO per comprendere ed analizzare le richieste del mercato di riferimento di Bologna e di conseguenza individuare strategie condivise;
3. Condivisione di un unico drive di informazioni accessibile da tutti gli uffici turistici, suddivisi per servizi, strutture ricettive e di ristorazione, produttori locali, luoghi di interesse, correlati da immagini e video (qualora disponibili) per tutta l'area appenninica;
4. Collaborazione con l'attuale gestore (Appennino Slow) nella creazione di pacchetti legati al territorio e agli eventi per incentivare il pernottamento nelle strutture ricettive della zona e portando benefici all'economia locale;
5. Individuazione di uno staff trasversale per gli uffici di Sasso Marconi, Alto Reno Terme e Monghidoro per lo studio e l'analisi di bandi per presentare progetti comuni che valorizzino l'intero territorio in termini di accessibilità, sostenibilità, innovazione;
6. Ampliamento del materiale fotografico, video e della mappatura dei luoghi dell'Appennino sul sito [discoveraltorenoterme.it](http://discoveraltorenoterme.it) come già iniziato nell'anno precedente, oltre a cambiamenti grafici e collegamenti funzionali all'interno del portale per renderlo più funzionale e accessibile anche da mobile;

7. Collaborazione con le associazioni del territorio per la creazione del calendario eventi comunale cercando di evitare sovrapposizioni dannose e promuovendo i maggiori sui canali di Bologna Estate e Sagre e Feste, oltre ad utilizzare la nostra newsletter, il totem pubblicitario, la diffusione del cartaceo e la collaborazione con gli altri uffici ed eXtraBo;
8. Organizzazione e gestione da parte di Appennino Slow di eventi turistici sul territorio, oltre alla partecipazione a fiere nazionali ed internazionali per promuovere il prodotto “Appennino”.

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

Come già indicato nella sezione precedente riguardante le azioni da intraprendere per il corretto funzionamento delle reti territoriali di informazione e accoglienza turistica, in un’ottica di miglioramento del servizio e della promozione territoriale ad ampio raggio, sono necessariamente due le linee guida da seguire:

1. Creazione di una rete capace di mettere in contatto efficacemente tutti gli uffici del nostro ambito territoriale e che abbia come capofila la Redazione Locale di Sasso Marconi, condividendo informazioni sia sul territorio che sugli eventi turistici di richiamo. Questo sarà possibile organizzando riunioni periodiche anche online, formando il personale e usando strumenti tecnologici in grado di archiviare e condividere le informazioni essenziali (drive, cloud ecc), collegando tra loro tutti i siti informativi e/o le pagine social di ogni ufficio che dovranno “sostenersi” a vicenda allargando sempre di più la copertura e ampliando il target;
2. Individuare un soggetto coordinatore che tenga le redini del progetto di messa in rete e che, attraverso gli accordi tra vari enti richiesti da CM in attuazione della nuova riforma, viene indicato come lo IAT R di Sasso Marconi. Tale ufficio, grazie alla figura responsabile della Redazione Locale, dovrà relazionarsi con tutti gli uffici, raccogliendo le informazioni necessarie, intervenendo ove necessario e organizzando incontri con il fine di far funzionare la rete territoriale locale al meglio.

Occorrerà lavorare partendo dalle fondamenta in quanto il territorio è ampio e ogni realtà ha le sue specificità e necessità, intessendo un progetto che ogni anno potrà solo che migliorare se gli attori saranno capaci di analizzare le criticità emerse in modo analitico creando al tempo stesso soluzioni fattibili.

### **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**

Per quanto riguarda l’accessibilità:

- apportare alcune accortezze tecnico-informatiche in modo che i nostri siti web siano senza barriere, accessibili quindi anche a non vedenti o ipovedenti con l’ausilio della strumentazione giusta;
- sensibilizzare con incontri albergatori e operatori del tessuto commerciale sul tema dell’accessibilità e inclusione dei servizi turistici, non solo per disabili, ma ampliando l’offerta per quelle minoranze che non trovano riscontro sul territorio (celiaci, vegani, vegetariani, comunità LGBTQ+ e altre) vedendola come un’opportunità anche commerciale, non solo a carattere etico.

Per quanto riguarda la sostenibilità:

- prosecuzione del progetto di sostenibilità ambientale e sicurezza “In Appennino si può” nato nel 2020 con promozione sui social e sensibilizzazione del turista;
- sensibilizzazione sul tema della raccolta differenziata con bidoni appositi presenti in occasione di ogni evento organizzato e promozione materiale sulla raccolta differenziata fornito da Cosea Ambiente e Hera;
- come da normativa di legge, utilizzo di materiale compostabile e non più di plastica in tutti gli eventi previsti a calendario.

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

- Partecipazione ai tavoli di concertazione, ai tavoli territoriali metropolitani (Appennino) e ad alcune progettualità condivise;
- Condivisione materiale fotografico e video promozionale ricavato direttamente da escursioni sul territorio, anche utilizzando la GoPro o collaborando con Associazioni del terzo settore;
- Invio di materiale cartaceo su richiesta degli operatori.

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

Per quanto riguarda l'animazione e l'intrattenimento turistico, l'ufficio ormai da anni risulta punto centrale nella programmazione degli eventi a supporto delle Associazioni operanti nel terzo settore del territorio, coordinando il calendario congiunto delle attività estive e natalizie, promuovendo le iniziative in tutti i canali in nostro possesso e supportando attivamente tali associazioni nella redazione delle pratiche (SCIA, SIAE, 118 ecc...) nonché nella gestione degli ingressi, qualora tali manifestazioni si dovessero svolgere nel Rufus Thomas Park nel centro di Porretta.

Appennino Slow, gestore dell'ufficio, si occupa poi direttamente dell'organizzazione e realizzazione di alcuni eventi ricorrenti come La Notte Celeste, Buonanotte ai suonatori (quest'anno con il concerto di Fausto Leali), il Festival dei Tarocchi (cover band di spessore come Killer Queen e Io e gli amici del re di Celentano), Sfilata di Moda, Serate Danzanti per tutta la stagione estiva.

Inoltre collaboriamo da anni con il Comune di Lizzano in Belvedere nella realizzazione di progetti congiunti presentati anche nell'ambito 2 del PTPL, che hanno previsto negli anni passati la realizzazione di concerti, proiezioni cinematografiche all'aperto e nei cinema del territorio, oltre ad escursioni ambientali e culturali.

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

Il passaggio della Redazione Locale allo IAT R vedrà un rinnovamento delle modalità di collaborazione che sicuramente verrà definito ad inizio 2024 attraverso alcuni incontri di programmazione e organizzazione. Essendo tutti gestiti dalla stessa azienda, abbiamo già in essere degli strumenti di comunicazione interna che ci potranno agevolare in questo cambiamento.

Di seguito alcune azioni già concordate con gli altri uffici di riferimento:

- Prima riunione organizzativa per definire nel dettaglio le modalità di collaborazione e le tempistiche;
- Riunione di redazione bimestrale (online) per la definizione delle linee editoriali per il sito;
- Definizione di un calendario editoriale semestrale (o stagionale, da valutare insieme) di programmazione;
- Definizione dei criteri per l'inserimento di: eventi, pacchetti turistici, manifestazioni (in accordo con la DMO);
- Condivisione di contenuti utili per il referente della RL per la scrittura di testi promozionali (in italiano e in inglese);
- Condivisione di un archivio (con un sistema di catalogazione suddiviso per territori e tematiche) di immagini e video da cui il referente della Redazione Locale possa attingere per scrivere gli articoli;
- Creazione a più mani (abbinando nozioni di promozione a quelle più commerciali) per le proposte turistiche da inserire sul nuovo sito, in condivisione anche con eXtraBo.

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

La formazione professionale e l'aggiornamento degli addetti diventano punto centrale come da nuova riforma regionale. Al fine di riuscire a mantenere la qualifica di Ufficio IAT, tutti gli operatori dovranno adeguarsi alla nuova normativa. Per questo, per quanto riguarda l'addetta front office Francesca Lucchese, dipendente

Comunale, è prevista l'iscrizione e l'ottenimento del titolo di Master di I livello in Tourism Management svolto in e-learning presso l'Università Nicolò Cusano di Roma, riconosciuta dal MIUR, con un piano didattico di 60 CFU equivalenti a 1500 ore di formazione su tematiche turistiche.

Per l'anno 2024, il personale degli IAT-R/IAT gestiti da Appennino Slow (Sasso Marconi, Alto Reno Terme e Monghidoro) continuerà il programma di formazione iniziato nel 2023 che ha visto numerosi sopralluoghi, visite ed escursioni sul territorio, ampliando le uscite a tutto l'Appennino.

Corsi (dove necessario) per l'ottenimento della certificazione di:

- Lingua inglese (certificazione B2 o superiore)
- Altra lingua straniera (certificazione B1 o superiore)

Corsi di approfondimento della conoscenza dei prodotti e servizi turistici dell'Appennino (continuando la precedente formazione):

- Lezioni di territorio (5 uscite)
- Escursioni in ambiente (2 uscite) per conoscere il valore della sostenibilità e dell'inclusività (possibilità di un'uscita di accompagnamento con persone con disabilità visive)
- L'Appennino come proposta per il mercato straniero
- Dalla promozione alla commercializzazione: come creare pacchetti turistici

Corsi in materie turistiche:

- Conoscenza del territorio regionale, intesa come approfondimento dei principali aspetti ambientali, culturali e naturalistici
- Marketing territoriale
- I Social come strumento necessario per lo sviluppo della comunicazione turistica
- La comunicazione sostenibile: differenza tra green marketing e green washing

Oltre a questo, resteranno sempre aperte le possibilità di accedere ad una formazione accademica non più su base volontaria ma come obbligo formativo (con verifica finale interna) attraverso i corsi di Federica Web Learning, il Centro di Ateneo per l'innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale dell'Università di Napoli Federico II.

In particolare:

- Turismo Lento - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=320>
- Turismo Sostenibile - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=140>
- Management e marketing delle imprese turistiche - <https://lms.federica.eu/enrol/index.php?id=242>

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 92.345,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 92.345,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 92.345,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 14.468,94

## **6) COMUNE DI SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO - WELCOME ROOM**

P.G. n. 67300/2023

P.G. n. 44208/2024

Procedimento riconoscimento ufficio sospeso con P.G. n. 63089/2023

### **SEDE**

Piazza della Neve, 15 – (fraz. Madonna dei Fornelli) Comune di San Benedetto Val di Sambro

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

Il Comune di San Benedetto Val di Sambro presenta domanda di contributo per l'anno 2024 per il proseguimento del progetto di promozione turistica già avviato negli anni 2021, 2022 e 2023 e per la gestione dell'ufficio IAT innovativo denominato di recente Welcome Room, al fine di fornire servizi di informazione e accoglienza turistica, in ambito territoriale sovracomunale.

Il punto dedicato alle informazioni si trova nel centro di Madonna dei Fornelli, di fronte all'arrivo delle tappe dei cammini della Via degli Dei e della Via Mater Dei e, ponendosi come vetrina dell'Appennino, è ormai diventato un punto di riferimento importante sia per il turista passivo che attivo.

L'ufficio è nato per soddisfare le esigenze dei viaggiatori, delle comunità locali e di tutti coloro che vogliono andare alla scoperta dei luoghi e dei sentieri appenninici, raccogliendo stimoli e suggestioni, ricevendo consigli e suggerimenti, incrementando così le proprie conoscenze e appagando le proprie curiosità.

Lo spazio riservato al materiale informativo gratuito è in continuo aumento, sia di novità che di richieste: registriamo infatti una costante domanda di volantini, depliant e brochure dei cammini più consolidati: Via degli Dei, Via Mater Dei, Via della Lana e della Seta, dei sentieri dei Comuni limitrofi, dei sentieri ad anello sbvsoutdoor del Comune di San Benedetto Val di Sambro, dei sentieri della Bologna Montana Bike Area, dei borghi, dei parchi, degli eventi e delle manifestazioni di tutto il territorio appenninico, in particolare dell'Unione dell'Appennino bolognese e dell'Unione Savena Idice.

La presenza, sempre disponibile, di un computer con il collegamento alla linea veloce internet, completa il servizio e permette a chi lo consulta - turista o abitante - di informarsi in autonomia su come muoversi con i mezzi pubblici, cosa fare, cosa vedere, dove dormire, dove mangiare e fare acquisti, in Appennino o nelle città, per esempio Bologna o Firenze.

Gli ampi locali comunicanti con la Welcome Room, che costituiscono l'Emporio di Comunità Foiatonda, valorizzano la promozione e la vendita dei prodotti tipici delle realtà agricole e artigiane del territorio dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese e dell'Unione Savena Idice proponendo al viaggiatore un vero e proprio assaggio di montagna. Molto gradito e di grande interesse è anche lo spazio dedicato al materiale cartaceo in vendita, popolato da libri, fascicoli e riviste locali che trattano argomenti storici, culturali, enogastronomici e della tradizione. La vendita di abbigliamento, calzature e attrezzature da trekking, i prodotti di primo soccorso e altri articoli parafarmaceutici ampliano i servizi dedicati ai turisti e agli escursionisti.

Il tavolo social, volutamente realizzato quale luogo di incontro - vantando molte collaborazioni con realtà locali e non - ha visto frequenti appuntamenti di degustazione di prodotti tipici con numerosi gruppi di camminatori, presentazione di libri, incontri di formazione - per esempio sulla conoscenza dei prodotti a marchio De.Co come frutti antichi, in particolare della mela rosa romana - mostre di reperti della Seconda Guerra Mondiale oppure artistiche, proiezioni di documentari e film come ad esempio il cammino dei legionari che hanno percorso la Flaminia Militare da Bologna a Firenze.

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

L'intenzione della Welcome Room di Madonna dei Fornelli è di accogliere i viaggiatori e gli abitanti in un luogo sicuro che possa promuovere tutto il nostro Appennino, creando al contempo coscienza e consapevolezza di quelle che sono le sue enormi potenzialità e comunicando tutto questo sia all'interno del territorio, che all'esterno.

Per questi motivi si intende:

- mantenere viva una collaborazione proficua con la redazione locale e gli altri uffici turistici in modo da comunicare al meglio i luoghi e tutte le iniziative, trasmettendo allo stesso tempo l'idea di un unico territorio, ricco di meraviglie da scoprire e da vivere
- creare una rete con gli organizzatori di eventi come Pro Loco, Foiatonda e le associazioni locali per affiancarle ed aiutarle a creare proposte più consapevoli, sulle stesse linee guida della DMO
- promuovere uscite Outdoor Active&Slow incentrate sui cammini e sul cicloturismo, iniziative culturali e sportive, weekend esperienziali, cooking-class coinvolgendo le comunità locali ed eventi che possano rendere protagonisti i borghi storici, le bellezze naturali come i laghi, i boschi e i panorami unici nel territorio
- affiancare la redazione locale nella raccolta di contenuti di testo e foto/video per una narrazione veritiera ed autentica delle esperienze e dei nostri luoghi protagonisti
- continuare a patrocinare e organizzare gli eventi portati avanti in questi anni come ad esempio le rassegne di Crinali, Appennino in Tavola, il Festival dell'Aquilone in Appennino, Ave Cesare, Borghi di Vini, Antichi Sapori, Andare a Veglia e altri eventi di respiro più locale
- continuare a patrocinare e organizzare i progetti portati avanti in questi anni come ad esempio BOM Bologna Montana, la Via degli Dei, la Via Mater Dei, il cammino di Bologna Montana Land Art, la Bologna Montana Bike Area, le iniziative all'interno del Bologna Montana Evergreen Fest, ecc.
- invitare a visitare gli spazi dell'Emporio di comunità Foiatonda adiacenti alla Welcome Room, per far vivere al viaggiatore un'esperienza immersiva in montagna (con degustazioni enogastronomiche, narrazioni dal vivo sul territorio, mostre, convegni, proiezioni, a contatto con le realtà e le comunità locali)
- curare la comunicazione interna (al Comune e tra i punti informazioni) ed esterna
- condividere post informativi e di promozione sui canali social a disposizione, come Facebook (IAT + Comune di San Benedetto Val di Sambro), WhatsApp, sito internet comunale e newsletter.

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

In questi anni è nata una proficua collaborazione con gli uffici IAT e UIT limitrofi, alcuni gestiti da **Appennino Slow**, come ad esempio l'ufficio **eXtraBo** (di cui come Comune facciamo parte), gli uffici di informazione di Monghidoro, Alto Reno Terme, di Sasso Marconi, del Molino del Pallone e con l'ufficio informazioni di Marzabotto.

Per quanto riguarda le reti territoriali è sempre più forte la collaborazione con i Comuni di **BOM Bologna Montana**: Monghidoro, Loiano, Monzuno, Castiglione dei Pepoli, Montereenzio e Pianoro, per una pianificazione delle iniziative dal respiro sovracomunale e per una comunicazione più coordinata.

Il legame con l'**Unione dell'Appennino bolognese** ha portato il Comune di San Benedetto e l'ufficio informazioni ad organizzare e a promuovere meravigliosamente molteplici progetti come la Via degli Dei e altre iniziative come ad esempio le rassegne di *Crinali*, *Appennino in Tavola*, *il Festival dell'Aquilone in Appennino*, *Ave Cesare*, *Borghi di Vini*, *Antichi Sapori*, *Andare a Veglia* e altri eventi di respiro più locale come *i cinema all'aperto*, *gli eventi nelle biblioteche*, *i concerti* e *le Tartufeste*.

È ormai consolidata anche la collaborazione con l'**Unione Savena Idice** per la promozione di numerosi progetti come ad esempio *BOM Bologna Montana*, *la Via Mater Dei*, *il cammino di Bologna Montana Land Art*, *la Bologna Montana Bike Area*, *le iniziative all'interno del Bologna Montana Evergreen Fest*, *la Bee Valley*, *l'anello delle grandi vie in e-bike: Flaminia Minor*, *Via Mater Dei* e *Via del Fantini*, ecc.

Questi progetti e queste sinergie già avviate saranno portate avanti anche nel 2024 e consentiranno di avere un costante aggiornamento sui programmi e le iniziative, portando il nostro ufficio, e quindi anche gli altri, ad avere un piano di comunicazione / di informazione ad ampio raggio, sempre più integrata e coordinata, per raggiungere un numero molto più alto di potenziali fruitori delle offerte turistiche.

**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**

Grazie ad una collaborazione nata negli anni precedenti con realtà come *Yoda Aps, IT.A.CA Festival del turismo responsabile e la Girobussola*, presso la Welcome Room di Madonna dei Fornelli è e sarà possibile consultare le **mappe multisensoriali del territorio**, per una diversa fruizione degli itinerari in ambito turistico – culturale che valorizzi gli aspetti acustici, olfattivi e tattili, adatti proprio alle persone ipo e non vedenti.

Sempre in ottica di turismo accessibile e inclusivo, il Comune di San Benedetto Val di Sambro è tra i fondatori dei percorsi **All-inclusive in mountain bike**, curati con il progetto **Bologna Montana Bike Area** (in particolare del sentiero **All-Star** che attraversa il Comune in più punti). La Welcome Room, oltre a supportare il progetto, si occupa della promozione di questa sentieristica e di uscite a tema dedicate.

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

La **Welcome Room di San Benedetto Val di Sambro** sita in Madonna dei Fornelli, continuerà a scambiare informazioni in tempo reale e a portare avanti tutte le progettualità di promozione territoriale presente e futura, assieme ai gestori della DMO di riferimento.

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

La **Welcome Room di Madonna dei Fornelli**, appena si sarà assestata la nuova rete degli uffici informazioni, comunicherà in linea diretta con la Redazione Locale di riferimento, aggiornando sulle novità, i progetti, le iniziative e gli eventi del proprio territorio e, allo stesso tempo, condividendo con i propri canali di comunicazione le informazioni che riceverà sui territori limitrofi.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 13.400,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 13.400,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 13.400,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO ASSEGNATO:** € 3.354,76

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 3.460,22\*

\*Contributo rimodulato in virtù dell'economia registrata per lo IAT DIFFUSO del Comune di Crevalcore, nel rispetto del vincolo del 15% dei contributi concessi agli IAT INNOVATIVI.

---

**7) COMUNE DI MARZABOTTO - WELCOME ROOM**

P.G. n. 67300/2023

P.G. n. 44208/2024

P.G. n. 45500/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2385/2023

**SEDE**

Via Porrettana Sud, 1 - Marzabotto

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

In coerenza con al DGR 2188/2022 gli obiettivi della welcome room possono essere così individuati:

- integrare la rete degli IAT collaborando in modo specifico con lo IAT R di Sasso Marconi punto di riferimento per l'intero sub-ambito dell'Appennino Bolognese;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio che caratterizza il nostro territorio, la storia e la memoria, le attività e gli eventi promossi, i servizi turistici, presenti sul territorio del Comune di Marzabotto;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

**Il progetto di welcome room del sistema turistico di base del Comune di Marzabotto, prevede il mantenimento di personale con le competenze utili per realizzare un lavoro di valorizzazione territoriale attraverso attività di back office, realizzando progettazioni e attività in collaborazione con l'ufficio IAT R di Sasso Marconi, eXtraBO e i responsabili dell'area commerciale di Bologna Welcome, anche al fine di valorizzare quanto fatto fino ad ora, che può essere così sintetizzato:**

- Coordinamento e progettazione con **la biblioteca di Marzabotto e gli uffici cultura/turismo dell'Unione Appennino Bolognese** che organizzano eventi e rassegne di carattere turistico, culturale, enogastronomico ecc.
- Partecipazione agli incontri del Tavolo del Turismo dell'Appennino Bolognese,
- Incontri di coordinamento con i responsabili del progetto eXtraBO e dell'area commerciale di Bologna Welcome per valutare ed organizzare una promozione e valorizzazione mirata del territorio comunale, delle sue peculiarità ed eccellenze storiche, naturalistiche, culturali ed enogastronomiche, per la creazione di proposte tour e pacchetti turistici,
- Coordinamento con il personale dell'Ente **Parchi Emilia Orientale** per una promozione e valorizzazione dei Parchi e aree naturali protette della Città Metropolitana di Bologna, con particolare riferimento al Parco Storico di Monte Sole.
- Coordinamento e supporto nell'organizzazione di proposte scolastiche per itinerari, visite guidate e incontri, dedicati alla memoria e alla seconda Guerra Mondiale.
- Punto informazioni e vendita materiale per chi visita il **Sacrario di Marzabotto**.
- Valorizzazione del nuovo **Centro di Interpretazione di Monte Sole** per i percorsi storici dedicati a gruppi scolastici e gruppi organizzati.
- Incontri scadenzati con le **associazioni, proloco** e realtà del territorio che si occupano di promozione e valorizzazione territoriale, e in particolar modo per l'organizzazione di eventi, per seguire la realizzazione di un calendario eventi coordinato del territorio comunale e favorire la relativa promozione attraverso i canali di comunicazione dell'Ufficio IAT,
- Promozione di **strutture ricettive, di ristorazione e attività produttive del territorio**, fornendo supporto per la promozione delle attività, messa di rete territoriale delle peculiarità specifiche e inserimento in **pacchetti turistici** in collaborazione con la DMO Bologna e Modena. Fornitura di una dotazione/kit di materiale turistico cartaceo alle strutture ricettive e attività del territorio. È stato favorito l'interscambio di materiali promozionali tra i Comuni dell'Appennino, individuando lo IAT di Marzabotto come punto di scambio.
- Segnalazione di eventi turisticamente rilevanti del territorio per pubblicazione online sul sito "Sagre e feste del territorio bolognese" a cadenza bimestrale.
- Creazione e animazione quotidiana della **pagina Facebook "IAT Marzabotto"**. Oltre alla promozione degli eventi turisticamente e culturalmente rilevanti
- Creazione e gestione delle pagine **Google My Business**: "IAT Marzabotto", "Centro di Interpretazione di Monte Sole" e "Casa della Cultura e della Memoria", con la creazione dei relativi profili completi di informazioni, descrizioni e fotografie
- Ristampa di **materiale promozionale cartaceo** specifico del territorio di Marzabotto.
- **Analisi e censimento territoriale** per realizzare elenchi aggiornati relativi alle attività ricettive, di ristorazione e di produzione enogastronomica locale, relativo al territorio comunale di Marzabotto e del Parco Storico di Monte Sole (integrando quindi anche i territori di Grizzana Morandi e Monzuno). Sono stati utilizzati elenchi istituzionali (emiliaromagnaturismo.it e appenninobolognese.net) e si è completata la mappatura con una ricerca web (booking.it, airbnb.it ecc.)

- **Cicloturismo** al fine di valorizzare il percorso cicloturistico del fiume Reno, parte della Ciclovía del Sole (tratto Verona Firenze) che rientra nel più ampio percorso cicloturistico di rilevanza europea Eurovelo 7. L'attivazione di uno sviluppo dedicato al cicloturismo, prevede **la creazione di collaborazioni e rete con associazioni e operatori** che si occupano di cicloturismo locale per incentivare l'uso della ciclabile già esistente e ampliarne il potenziale.

L'ufficio turistico di Marzabotto garantisce il servizio di **“bike sharing”**, con un punto noleggio biciclette ed interscambio delle stesse, operativo per il territorio comunale, ma che permetta soprattutto un collegamento con servizi analoghi con i Comuni limitrofi e con la Città Metropolitana di Bologna per realizzare un percorso integrato.

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

- Assicurare l'accoglienza turistica di base per turisti e visitatori di passaggio sul territorio della Valle del Reno (anche in lingua straniera) in forma singola ed organizzata;
- Promuovere le ricchezze del territorio dal punto di vista storico, culturale, naturalistico, turistico ed enogastronomico;
- Informare gli abitanti del territorio e i visitatori su eventi, iniziative, manifestazioni organizzate sul territorio anche tramite la distribuzione di materiale informativo e di promozione del territorio;
- Creare rete di collaborazione con soggetti locali pubblici e privati in ambito turistico (Ente Parco, GAL, tour operator, agenzie viaggi, Bologna Welcome, Comuni, altre associazioni e soggetti privati) per la realizzazione di un'offerta turistica coordinata;
- Ampliare l'offerta turistica e culturale nel comune di Marzabotto e comuni limitrofi sviluppando e aumentando la rete turistica operativa sul territorio;
- Accrescere le presenze nelle strutture ricettive di ristorazione e commercio valorizzando i servizi offerti;
- Rafforzare il rapporto tra territorio e visitatori e fidelizzare il turista in visita in modo che si generi un passaparola efficace.

Le azioni iniziative si realizzeranno attraverso l'utilizzo di materiale informativo, desk e bacheche ma anche totem per un'esperienza di informazione completa; verrà inoltre garantita la presenza di personale competente e formato, per un'accoglienza integrale e personalizzata.

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

La Welcome Room di Marzabotto inizierà la sua attività partendo dall'esperienza dell'Ufficio IAT attivo fino al 31/12/2023, già formato su un territorio più ampio, in grado di promuovere azioni di incontro con gli altri Comuni dell'Appennino Bolognese e forme di collaborazione con altri IAT/Welcome room. Desk e bacheche riservate ai territori circostanti negli uffici, un piano editoriale di comunicazione specifico ed allargato ma sistemico sia sui siti turistici sia sui principali social network utilizzati, drive di informazioni condivisi, scambio costante di materiale informativo sovracomunale saranno la base su cui costruire una rete che vedrà tre livelli di collaborazione:

- a) con l'Ufficio **IAT R del Comune di Sasso Marconi**
- b) con i Comuni che non abbiano un infopoint sul territorio: **Monzuno e Grizzana Morandi** per la promozione del Parco Storico di Monte Sole e la Rocchetta Mattei
- c) con eXtraBo e Bologna Welcome quali infopoint sulla città di Bologna.

Si segnala inoltre che nell'ambito delle convenzioni in essere il Comune di Marzabotto collabora attivamente per la promozione della Via della Lana e della Seta con la Città Metropolitana e i Comuni di Casalecchio di Reno, Sasso Marconi, Grizzana Morandi, Camugnano e Castiglione dei Pepoli (parte bolognese del percorso).

## **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**

La Welcome Room di Marzabotto prevede nell'anno 2024 di dotarsi di totem multimediale interattivo, a diretto utilizzo di turisti e visitatori fornendo in tempo reale informazioni di pubblica utilità e notizie di carattere turistico culturale.

Le informazioni fornite attraverso il totem, saranno fruibili sia con sottotitoli per utenti con disabilità uditiva che con audio per eventuale disabilità visiva.

Il totem multimediale assume necessariamente una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna e prevede un sistema affinché le informazioni siano sempre correttamente e automaticamente aggiornate, rispettando i criteri di accessibilità previsti dalle normative di riferimento.

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

Il progetto di welcome room del sistema turistico di base del Comune di Marzabotto, prevede il mantenimento di personale con le competenze utili per realizzare un lavoro di valorizzazione territoriale attraverso attività di back office, realizzando progettazioni e attività in collaborazione con l'ufficio eXtraBO e i responsabili dell'area commerciale di Bologna Welcome. Nello specifico, per ampliare l'offerta turistica e culturale nel Comune di Marzabotto, accrescere le presenze nelle strutture ricettive di ristorazione e commercio e per valorizzare il territorio comunale, è stata iniziata, e si intende proseguire, una progettazione specifica che permetta di sviluppare offerte turistiche indirizzate a singoli, famiglie, gruppi organizzati, enti e aziende, con la creazione di pacchetti turistici e tour giornalieri. Gli elementi che si intende valorizzare con queste proposte, sono le principali emergenze territoriali del Comune di Marzabotto con le specificità dei territori limitrofi dal punto di vista storico, culturale, naturalistico, turistico ed enogastronomico. Primario diventa il coinvolgimento diretto dei diversi operatori nell'ambito della ricettività, della ristorazione e valorizzando i piccoli produttori locali, in connessione con tutta l'area della Valle del Reno e le città di Bologna, Modena e Firenze. La collaborazione diretta con le DMO, permetterà la creazione di proposte, pacchetti turistici e tour da mettere sul mercato attraverso l'e-commerce e il catalogo prodotti (per clienti, tour operator, eventi fieristici ecc).

La comunicazione diretta con le DMO permetterà inoltre di collaborare alla narrazione territoriale con informazioni specifiche sul territorio di Marzabotto, in modo da agevolare la realizzazione di Promenade e piano editoriale della Destinazione, utile a valorizzare i contenuti dell'area turistica vasta (punti di interesse, tour, servizi, racconti, eventi ecc).

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

Attualmente il Comune di Marzabotto è inserito in SITur (Sistema di Informazione regionale per il Turista). Per il prossimo anno l'Amministrazione intende attivare forme di collaborazione con la Redazione Locale di Sasso Marconi, quale sede di IAT R e RL con riferimento al sub-ambito Appennino Bolognese, prevedendo sia incontri di programmazione tra gli operatori addetti al turismo dei due enti che collaborando all'implementazione delle bacheche informatiche che vedranno una sezione dedicata al nostro Comune. La collaborazione proseguirà inoltre condividendo le iniziative di maggiore rilievo attraverso i canali social (Facebook, Instagram e Telegram) oltre che sul sito web dell'Ufficio Iat di Sasso Marconi ([www.infosasso.it](http://www.infosasso.it)).

Al momento si può ipotizzare il seguente programma che andrà meglio declinato ad inizio 2024:

- Prima riunione organizzativa per definire nel dettaglio le modalità di collaborazione e le tempistiche;
- Riunione di redazione bimestrale (online) per la definizione delle linee editoriali per il sito;
- Definizione di un calendario editoriale semestrale (o stagionale, da valutare insieme) di programmazione;

- Definizione dei criteri per l’inserimento di: eventi, pacchetti turistici, manifestazioni (in accordo con la DMO);
- Condivisione di contenuti utili per il referente della RL per la scrittura di testi promozionali (in italiano e in inglese);
- Condivisione di un archivio (con un sistema di catalogazione suddiviso per territori e tematiche) di immagini e video da cui il referente della RL possa attingere per scrivere gli articoli;
- Creazione a più mani (abbinando nozioni di promozione a quelle più commerciali) per le proposte turistiche da inserire sul nuovo sito, in condivisione anche con eXtraBO.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 41.450,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 30.000,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 30.000,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO ASSEGNATO:** € 7.510,65

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 7.746,79\*

\*Contributo rimodulato in virtù dell’economia registrata per lo IAT DIFFUSO del Comune di Crevalcore nel rispetto del vincolo del 15% dei contributi concessi agli IAT INNOVATIVI.

## 8) COMUNE DI VALSAMOGGIA - IAT DIFFUSO

P.G. n. 67300/2023

P.G. n. 44208/2024

P.G. n. 48421/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2600/2023

### SEDE

Situato nei Comuni di Zola Predosa, Casalecchio Di Reno, Monte San Pietro e Valsamoggia, presso i seguenti esercizi:

- La Mandria – gestito da “Cooperativa Sociale Tatami”, presso via Risorgimento, 326 – Comune di Zola Predosa;
- Cà La Ghironda Resort – gestito da Vera s.r.l., presso via Leonardo da Vinci, 19 – Comune di Zola Predosa;
- Pro Loco Savigno Aps, presso Piazza XV Agosto – Comune di Valsamoggia;
- COPAPS Soc. coop. a R.L., presso via Panoramica, 36 presso Parco della Chiesa – Comune di Casalecchio di Reno;
- La Casola – Ristorante, presso via San Martino, 22/D – Comune di Monte San Pietro;
- Bar Due di Picche Snc, presso via Lavino, 419/A – Comune di Monte San Pietro.

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

I Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Valsamoggia e Zola Predosa dal 2021 sperimentano con successo un modello di informazione e accoglienza innovativa e, ad oggi, unico nel territorio metropolitano di Bologna: è Il progetto degli INFO POINT DIFFUSI che coinvolge il tessuto commerciale e produttivo del territorio rendendolo parte attiva nell’ampliamento della possibilità per visitatori e turisti di ricevere

informazioni su luoghi da visitare, percorsi, iniziative e manifestazioni di tutti i comuni coinvolti: Monte San Pietro, Valsamoggia, Zola Predosa e Casalecchio di Reno.

Gli Info Point Diffusi, infatti, si trovano presso strutture ricettive, attività commerciali, agricole e culturali del territorio di riferimento che diventano così veri e propri punti informativi dove il visitatore può trovare operatori formati in grado di fornire risposte (anche in lingua inglese) alle principali esigenze durante il soggiorno, così come dépliant e materiali informativi, nonché servizi utili.

Per poter fornire un servizio adeguato, agli operatori è stato richiesto come requisiti essenziali la conoscenza almeno della lingua inglese e orari di apertura consoni a fornire il servizio; a ciò è stato aggiunto un ciclo di incontri formativi in modalità webinar gestiti dai docenti del CAST - Centro Studi Avanzati sul Turismo - dell'Università di Bologna (sede di Rimini) per apprendere strumenti e modalità operative utili al potenziamento delle capacità di comunicazione, accoglienza del turista e conoscenza del territorio e degli altri operatori e incontri formativi più specifici.

La sperimentazione aveva come obiettivo il potenziamento dell'accoglienza turistica diffusa in un territorio che si presenta molto vasto (307,86 kmq) e la creazione di una rete virtuosa e collaborativa tra gli operatori turistici del territorio e le amministrazioni. Il progetto si è consolidato e ora i comuni coinvolti, afferenti allo IAT R di Sasso Marconi, portano in dote l'esperienza maturata e la consapevolezza della necessità di una formazione permanente, il coinvolgimento necessario delle realtà produttive e commerciali, vero presidio quotidiano del territorio e bussola sia dei flussi che delle richieste di turisti e visitatori in genere.

Elemento chiave del progetto è proprio il fatto che i quattro Comuni coinvolti hanno un'estensione territoriale molto vasta, una eterogeneità di patrimoni culturali e naturalistici e una grande ampiezza di panorami, molto diversificata (e che include due Patrimoni Unesco uno materiale e uno immateriale).

Partendo da queste premesse e sulla base delle suddette considerazioni, si è valutato di proseguire e qualificare l'esperienza degli Info Point Diffusi attraverso l'adesione al sistema regionale degli IAT diffusi, che, in linea con il nostro progetto, permetteranno parimenti di garantire una informazione turistica diffusa, con l'obiettivo principale di mettere in risalto le risorse uniche di ogni area attraverso una narrazione più ampia e grazie alle proprie reti e le proprie eccellenze.

In quest'ottica quindi, diventa quanto mai importante, il coinvolgimento delle attività e comunità locali nel processo di accoglienza e informazione turistica rappresentando un modo estremamente efficace di diffondere informazioni accurate, corrette e accattivanti che non solo favoriscono l'ospitalità, ma creano anche un senso di orgoglio e appartenenza.

Siamo nella salda convinzione che questa scelta organizzativa sia uno strumento formidabile per favorire il consolidamento di importanti valori quali l'accoglienza, l'inclusione e la sostenibilità. Questa certezza è ulteriormente rafforzata dal fatto che lo spostamento verso il digitale di tante attività di informazione ed accoglienza turistica e l'aggregazione degli uffici IAT in punti sovracomunali che servono un territorio molto vasto, rendano assolutamente necessaria una forma di assistenza fisica sul territorio, anche per garantire quel appoggio fondamentale ai soggetti più fragili e non facilmente raggiungibili con i canali virtuali.

Come quindi descritto, l'esperienza degli Info Point Diffusi ci ha dimostrato il grande vantaggio di poter contare su una rete diffusa sul territorio, che, se opportunamente coordinata, è in grado di garantire capillarità nelle informazioni, velocità nel reperimento delle stesse e alta capacità di risposta.

Anche da un punto di vista della coesione territoriale, inoltre, la scelta di avvalersi di questo modello organizzativo permetterà di far sentire incluse e centrali anche attività posizionate in zone periferiche che difficilmente, altrimenti, sarebbero state direttamente coinvolte.

Dal punto di vista della sostenibilità ambientale, invece, crediamo che fornire informazioni ai turisti sulle varie modalità di conservazione ambientale e sugli approcci sostenibili direttamente dalle persone e dalle attività che vivono quei luoghi -il vero e proprio approccio bottom up- possa incoraggiare in modo molto più efficace i visitatori a essere consapevoli dell'impatto delle proprie azioni. Inoltre, promuovere itinerari e attività che rispettano l'ambiente contribuisce alla tutela del patrimonio naturale e culturale, contribuendo alla consapevolezza condivisa del Bene comune con grandi vantaggi per territorio e amministrazioni locali.

Riassumendo, una rete di attività di accoglienza e informazione diffuse sul territorio ha molteplici importanti

funzioni e ben si colloca in un'organizzazione di area vasta come quella disegnata dalla nuova riforma regionale ed adeguatamente coordinata dalle strutture tecniche:

- presidio del territorio dal basso, in termini di capacità di risposta ed accoglienza turistica, grazie ad un patrimonio di relazioni territoriali e conoscenze locali da salvaguardare e trasmettere. Avere delle attività coinvolte e impegnate in questo compito, significa, fra le altre cose, fare cultura e sensibilizzare sui temi dell'accoglienza turistica e del marketing territoriale e la capacità di sapersi raccontare, coinvolgendo sempre di più anche nuove realtà e start up;
- raccordo con i punti sovraordinati della rete, per garantire una corretta e puntuale informazione in tutti i portali ed iniziative istituzionali di racconto del territorio. Un raccordo sinergico con lo IAT R di riferimento inoltre garantirà l'inserimento di adeguate proposte nei pacchetti turistici oggetto di commercializzazione;
- approccio all'accoglienza turistica in modo capillare e diffuso su tutto il territorio in cui anche gli attori privati affiancano quelli pubblici: questo approccio assume un ruolo fondamentale nel plasmare esperienze indimenticabili per i visitatori e nel promuovere lo sviluppo sostenibile delle comunità locali;
- racconto del territorio in modo coeso e coinvolgente, tassello fondamentale per un'esperienza turistica "immersiva", che non si limita alla visita delle principali attrazioni culturali e turistiche o all'esperienza enogastronomica di livello che il nostro territorio può vantare, ma riguarda ogni aspetto del vivere quotidianamente un territorio in modo autentico. In questo senso, anche una colazione al bar o una visita ad un'edicola può diventare parte integrante della visita e della conoscenza di un territorio, restituendo al visitatore un'esperienza di vicinanza e di autenticità che è sicuramente molto apprezzata e ricercata.

In conclusione, un'informazione turistica diffusa crea connessioni profonde tra i viaggiatori e le destinazioni, supportando contemporaneamente lo sviluppo armonico delle comunità locali e, non ultimo, portando ad una fidelizzazione del turista ad un territorio nel quale si trova meglio che a casa.

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

Partendo dall'esperienza consolidata degli Info Point diffusi già presenti sul territorio, nel corso del 2024, al fine di avviare il sistema di IAT Diffuso "Colli Bolognesi", si prevede di:

- creare un coordinamento unico di back office che si occupi di mantenere formati, informati e collegati tra di loro gli IAT diffusi sul territorio e contestualmente funga da raccordo con lo IAT R di Sasso Marconi;
- avviare dei corsi di formazione o di aggiornamento per gli operatori dello IAT Diffuso;
- realizzare vetrofanie e totem da collocare nei punti che hanno aderito al progetto di IAT Diffuso;
- realizzare materiale informativo digitale e cartaceo sui 4 comuni afferenti e sull'ambito territoriale Appennino;
- mantenere aggiornati i canali di comunicazione esistenti, adeguandoli al nuovo sistema di informazione turistica al fine di tenere collegati, coinvolti e informati anche tutti gli altri operatori che lavorano nel mondo dell'accoglienza e del turismo sui quattro territori comunali coinvolti.

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

Mediante il suddetto sistema di back office e alla luce della già evidenziata necessità di coordinare tutti i soggetti che si occupano di informazione turistica sul territorio nonché tutti coloro che sono coinvolti nella definizione di strategie turistiche a ogni livello, si prevede di:

- mantenere attivo, come già sperimentato negli anni passati, un tavolo di coordinamento presieduto dalla parte politica che, via via, coinvolge i tecnici, gli operatori economici e culturali, le associazioni e gli stakeholder con l'obiettivo di condividere strategie di valorizzazione e promozione del territorio ampio, ma anche diffondere opportunità e possibilità derivanti da bandi e avvisi;

- conservare e implementare la newsletter settimanale di informazione dedicata agli info point diffusi, agli iat diffusi (newsletter che gli operatori stessi possono stampare e distribuire ai turisti che a essi si rivolgono), ma anche agli operatori turistici in generale;
- coordinarsi con le redazioni e i portali turistici locali, metropolitani e regionali al fine di mantenere i contenuti sempre aggiornati e disponibili;
- programmare incontri periodici con gli operatori al fine di ascoltare necessità e bisogni e condividere strategie e progetti.

### **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**

Premesso che gli IAT Diffusi dovranno, come da normativa, essere accessibili e privi di barriere architettoniche nonché disporre di collegamento internet/wi-fi da mettere a disposizione gratuita per il visitatore/turista, per quanto riguarda il perseguimento degli obiettivi di inclusione e sostenibilità e in linea con gli attuali trend di evoluzione del turismo, gli operatori, coordinati dal sistema di back office, dovranno:

- offrire un'accoglienza umana e autentica che racconti il territorio e le sue peculiarità culturali ed enogastronomiche mediante le storie dei piccoli produttori e artigiani locali;
- promuovere i tanti eventi culturali diffusi che animano, stagione dopo stagione, luoghi insoliti quali borghetti, ville, giardini, corti, cortili, aziende agricole, etc;
- valorizzare e diffondere il turismo outdoor mediante la promozione degli itinerari cicloturistici e dei percorsi escursionistici presenti sui territori.

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

Mediante gli strumenti di cui sopra (coordinamento in back office, incontri periodici, canali di comunicazione digitali, etc) verranno condivise con gli operatori turistici territoriali le opportunità derivanti dai progetti del Territorio Turistico Bologna-Modena e delle relative DMO (ad. es. Weekend del Gusto, Autunno Fuori dal Comune, etc) affinché possano partecipare direttamente alle attività proposte nonché diffondere tramite i loro canali quanto proposto.

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

Per gli operatori già aderenti alla rete locale di Info Point diffuso che hanno, quindi, già preso parte nel 2021 al ciclo di incontri formativi in modalità webinar gestiti dai docenti del CAST - Centro Studi Avanzati sul Turismo - dell'Università di Bologna (sede di Rimini), si prevede l'organizzazione di un corso di aggiornamento della durata di 10 ore focalizzato, in particolare, sulla conoscenza continua del territorio, dei suoi percorsi turistici, escursionistici ed enogastronomici.

Per quanto riguarda, invece, gli operatori che si affacceranno per la prima volta al sistema di informazione turistica diffuso locale, si prevede un corso di ulteriori 10 ore (quindi 10+10 ore) finalizzato anche ad apprendere strumenti e modalità operative utili al potenziamento delle capacità di comunicazione, accoglienza del turista.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 30.000,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 30.000,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 30.000,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO ASSEGNATO:** € 7.510,65

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 7.746,79\*

\*Contributo rimodulato in virtù dell'economia registrata per lo IAT DIFFUSO del Comune di Crevalcore nel rispetto del vincolo del 15% dei contributi concessi agli IAT INNOVATIVI.

---

## 9) NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE - IAT R

P.G. n. 67363/2023

P.G. n. 44047/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2384/2023

### SEDE

Autodromo Internazionale Enzo e Dino Ferrari, Piazza Ayrton Senna da Silva, 2 – Imola (BO)

### MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a IF (Con scadenza concessione al 31.12.2024)

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

Il Nuovo Circondario Imolese ha colto l'occasione presentatasi con la riforma regionale relativa alla riorganizzazione dei servizi di accoglienza e informazione turistica per chiedere il riconoscimento di uno IAT R, tipologia di ufficio sino ad ora non presente sul territorio circondariale. Della gestione di tale nuova realtà se ne occuperà la società IF – Imola Faenza Tourism Company, individuando nella sua sede, presso l'Autodromo Internazionale Enzo e Dino Ferrari di Imola, la location consona alle attività in capo allo IAT R. La sede di IF, infatti, rispetta i requisiti di localizzazione previsti dalla nuova regolamentazione, trovandosi all'interno di un'infrastruttura che corrisponde ad uno dei principali attrattori turistici del territorio quale è l'autodromo. L'obiettivo è quello di sfruttare, appunto, l'attrattività della struttura, utile alla promozione turistica generale e tesa a configurare un hub quale punto di riferimento e snodo di ogni visita nel territorio, rendendo l'area turisticamente interessante ogni giorno e non solo in occasione dei grandi eventi motoristici. Inoltre, l'Ufficio garantisce l'accessibilità a tutti, anche alle persone con disabilità motoria: è collocato al piano terra nel paddock 0, corredato di opportuni scivoli e ampio parcheggio con vari posti riservati a portatori di disabilità, oltre a essere privo di barriere architettoniche. Si segnala, infine, sempre nel contesto dell'accessibilità, che in prossimità dell'Ufficio sono installati dei pannelli per le persone con disabilità visiva che permettono tramite lettura del braille di avere informazioni sull'Autodromo e sulle principali attrazioni di Imola.

L'ufficio IAT R di Imola sarà al centro di un sistema turistico omogeneo e integrato che include l'intero territorio del Nuovo Circondario Imolese. All'interno dell'ufficio, opportunamente rimodulato, i Comuni, infatti, troveranno uno spazio dedicato e una "vetrina promozionale" del territorio, situata in una fra le infrastrutture di eccellenza del territorio. Lo IAT R sarà a disposizione dei Comuni ai quali sarà offerta visibilità attraverso questa vetrina sia per la distribuzione di materiale informativo, sia per la vendita di gadget tematici e/o prodotti del territorio. Attualmente IF ha in essere un contratto con il Nuovo Circondario Imolese per la realizzazione di servizi di promo-commercializzazione che comprende anche il servizio di gestione della Redazione Locale dell'area imolese facente capo al S.I.Tur.

Lo staff di IF è in possesso dei requisiti professionali e tecnici richiesti dalla nuova normativa, compresa la titolarità di Agenzia Viaggi da almeno tre anni. Tramite l'incarico dato ad IF, il Nuovo Circondario potrà vantare una gestione dell'ufficio con risorse umane dotate di alta specializzazione che non si limiti soltanto alle capacità di accogliere e informare il turista ma anche a quelle di programmare e gestire per tutta l'area

circondariale una visita turistica, prenotare un pernottamento, promuovere e vendere prodotti del territorio e utilizzare i software necessari per aggiornare i portali di informazione al turista o per rilevare le presenze e gli arrivi turistici. Oltre a garantire le esigenze di flessibilità in ordine agli orari di apertura e alle stagionalità.

Oltre a questo, il Nuovo Circondario, nel proprio ruolo di coordinamento degli uffici turistici territoriali - IAT Dozza e WELCOME ROOM Imola – e dell’informazione turistica generale, ritiene importante predisporre un servizio migliorativo rispetto agli standard qualitativi di base, offrendo servizi autentici a turisti ed escursionisti che frequentano il territorio, soprattutto in determinati momenti di particolare affluenza, ad esempio in occasione di eventi (IAT MOBILE). Con questa modalità si intende ampliare il servizio nei confronti degli ospiti, portando l’accoglienza e l’informazione sulle piazze, nelle vie e nei punti strategici del territorio.

Inoltre, ci si attiverà affinché venga realizzata in maniera ancora più forte l’organizzazione di tour per gruppi e singoli che desiderino scoprire il territorio in particolari occasioni, svolgendo attività di sostegno alle guide ed agli accompagnatori turistici e commercializzando tramite l’Agenzia Viaggi tali proposte. Per favorire l’incremento dell’attività, sarà definito periodicamente un cartellone delle visite/tour che si svolgeranno sul territorio, promuovendone quindi la comunicazione. Per fare ciò, saranno stampati dépliant, brochure, flyer, manifesti e locandine promozionali per le visite guidate, in lingua italiano/inglese, con relativa distribuzione presso tutte le strutture ospitali del territorio ed i luoghi pubblici. Per “commercializzare” le offerte e le specificità del territorio, ed in tal caso non si fa riferimento alle sole opzioni di pernottamento, ma all’intero ventaglio di opportunità che il territorio è in grado di offrire si svilupperà, ad esempio, l’attività relativa alla vendita di libri, guide, cartoline e di altri gadget del territorio, in quanto ciò rappresenta un servizio utile per i clienti e, allo stesso tempo, anche un sostegno alle imprese del territorio. Queste ultime saranno sollecitate perché realizzino al loro interno dei corner “information” contenenti tutto il materiale informativo del territorio così che possano abbinare alla vendita dei loro prodotti anche il concetto di ospitalità tanto caro alla nostra regione. L’intento è di far entrare, nei prossimi anni, le aziende (in particolare le imprese artigianali e quelle di produzione delle eccellenze enogastronomiche) di diritto, nella rete degli IAT diffusi, diventando quindi a tutti gli effetti punti di snodo per gli ospiti sull’intero territorio. Aumentare la presenza sul territorio di persone che siano in grado di fornire informazioni ma, al tempo stesso, abbiano una presenza ed un ruolo “istituzionale” è un consolidato vantaggio per tutte le aree turistiche, e quindi lo può diventare anche per il Circondario.

Ciò permetterà al territorio di ottenere i seguenti benefici: migliorare l’accoglienza nei momenti di alti afflussi turistici; offrire agli ospiti un’immagine di alta attenzione; offrire agli ospiti un servizio di assistenza di livello, molto personale e di grande impatto comunicativo; garantire un positivo riscontro sulla stampa, ridando slancio al concetto di “destinazione ospitale”; far parlare positivamente del territorio, connotandosi come identità turistica; fornire a turisti, visitatori, escursionisti informazioni di tipo non solo turistico.

Presso lo IAT R sarà garantita la presenza di almeno due unità di personale al front office che saranno implementate in adeguamento ai flussi turistici nei periodi di massima affluenza. Inoltre, vi sarà una persona in back office dedicata alle attività di coordinamento dei servizi di promo-commercializzazione. L’ufficio rimarrà aperto tutto l’anno ad esclusione delle seguenti giornate: 1° gennaio, 25 e 26 dicembre, Pasqua.

Eventuali aperture e/o chiusure supplementari (fatti salvo gli standard minimi) saranno valutate nel corso dell’anno sulla base dei flussi turistici.

Il periodo di massima affluenza è individuato dal mese di aprile al mese di settembre. Saranno garantiti i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 18.00 (orario continuato); sabato, domenica e festivi dalle 10.00 alle 17.00 (orario continuato); 24 e 31 dicembre 2024 dalle 9.30 alle 12.30.

In orario di chiusura è garantito il reperimento delle informazioni attraverso le seguenti modalità: consultazione dei seguenti siti web [www.turismoimolese.cittametropolitana.bo.it](http://www.turismoimolese.cittametropolitana.bo.it), [www.imolafaenza.it](http://www.imolafaenza.it), banner digitali esterni all’Ufficio di volta in volta aggiornati con informazioni sui principali eventi/iniziative.

Nell’ambito del progetto saranno espletati i seguenti servizi sia in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa, sia in base ad esigenze specifiche del territorio: fornire informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all’intero territorio regionale; fornire assistenza ai turisti; fornire materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale in orari di apertura; realizzazione di materiali informativi e promozionali; fornire assistenza diretta, anche in lingua

straniera, in orari di apertura; mettere a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita; accoglienza e/o realizzazione educational per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità; possibilità, in accordo con i Comuni e/o il Circondario, di svolgere attività di informazione e accoglienza turistica al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di eventi di particolare rilevanza turistica (IAT Mobile); gestione e implementazione di archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento; vendita di pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente; raccolta ed elaborazione dei dati statistici a livello turistico per il territorio; attivazione sistema di monitoraggio flussi di accesso al front office.

Per quel che concerne le attività di comunicazione, il Circondario è titolare della Redazione Locale dell'area imolese con sede proprio presso gli uffici di IF, che è incaricata della gestione. Il portale, che è stato oggetto di un importante restyling nel corso del 2023 da parte della Città Metropolitana, consente di essere in rete con il sito di informazione turistica regionale. Inoltre, saranno attivate maggiori connessioni con gli altri siti di informazione e promozione del territorio (ad esempio il nuovo portale dedicato alle eccellenze territoriali "Terre&Motori", ma sarà importante attivare link con i siti del Parco, dei Comuni, etc.). Tali azioni saranno integrate da altri importanti canali di comunicazione quali Facebook ed Instagram dedicati, materiali informativi cartacei opportunamente studiati e tematizzati, inserimento degli eventi nella newsletter di IF, etc. Con questo progetto il Circondario Imolese intende rafforzare la rete dei servizi di informazione turistica nell'area imolese, al fine di mantenere salde le collaborazioni sovracomunali, anche con il coinvolgimento di tutti gli altri Comuni del Circondario al fine di raggiungere i seguenti obiettivi: offrire servizi di informazione e accoglienza turistica di qualità e in grado di rispondere alle diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori; favorire e stimolare il definirsi di un'offerta di prodotti turistici aventi alti standard qualitativi; aumentare la permanenza dei turisti sul territorio; grazie alla gestione dell'intera filiera turistica, perseguire lo sviluppo di un'offerta turistica omogenea sul territorio del Circondario anche con azioni di formazione continue dedicate agli operatori turistici locali.

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

Per l'anno 2024 l'Ufficio IAT R di Imola, confermato tale con determinazione dirigenziale della Città Metropolitana di Bologna n. 2384 del 17/10/2023 intende svolgere le principali azioni di informazione e accoglienza turistica relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento, sull'intero territorio circondariale e metropolitano, nonché sull'area dell'intera destinazione turistica di riferimento per garantire un servizio di alta qualità. In orario di apertura al pubblico, l'Ufficio fornirà assistenza diretta ai turisti (anche in lingua straniera), nonché materiale informativo e promozionale. In tal senso si procederà alla realizzazione di opportuno materiale in coordinamento con gli altri Uffici di informazione riconosciuti. Si procederà con la realizzazione e installazione di opportuna segnaletica turistica relativa allo IAT R come da indicazioni regionali (attualmente l'ufficio è dotato di propria segnaletica indicativa di "info point", nonché di totem esterno che guida all'ingresso dell'Ufficio). Oltre alla realizzazione ex novo di materiale cartaceo promozionale e alle modifiche/integrazioni/aggiornamento di quello già in essere (ad esempio calendario eventi marzo-agosto e settembre-dicembre), sarà ideata una nuova linea di prodotti personalizzata con il logo turistico del Circondario, una serie di gadget (shopper, matite, calamite, agende, etc.) di diverse fasce di prezzo che possano lasciare un ricordo nell'ospite.

Per promuovere al meglio il territorio e incentivare il turismo, saranno messi a disposizione degli operatori locali, i canali di vendita online di IF Imola Faenza Tourism Company (sincronizzazione offerte con canale Treksoft anche su emiliaromagnawelcome.it e, da inizio 2024, sul sito della Redazione Locale area imolese). Tali canali saranno "animati" da esperienze di visita. Le esperienze selezionate verranno pubblicate sul sito [www.imolafaenza.it](http://www.imolafaenza.it) e saranno collegate al tema dell'offerta turistica di riferimento (visite guidate e tour, motori, food experience, natura e outdoor, benessere, location eventi e wedding, pacchetti con pernottamento, arte e cultura, etc.)

Tra i servizi offerti citiamo:

- vendita di camere;

- vendita di pacchetti turistici;
- vendita di biglietti di ingresso a musei, teatri, per manifestazioni ed eventi, etc.;
- vendita di servizi di visita guidata presso i musei, gli edifici storici, i luoghi simbolo della città;
- noleggio biciclette;
- organizzazione di tour tematici (tutti i servizi saranno organizzati in collaborazione con le guide naturalistiche e antropologiche del Parco della Vena del Gesso Romagnola, le guide turistiche locali, i musei, le associazioni locali, etc....);
- organizzazione di appuntamenti settimanali di accompagnamento presso aziende del territorio (ad es. visite alle aziende agricole e agrituristiche con degustazioni, etc.);
- organizzazione di tour tematici e trekking urbani in occasione di eventi, feste, sagre, etc.

Si specifica che le entrate di tali servizi saranno direttamente afferenti al soggetto gestore e non ricompresi nel piano economico-finanziario di cui all'allegato 2.

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

Al fine di accrescere la rete territoriale di informazione e accoglienza turistica, il 2024 sarà improntato a sviluppare un' incisiva collaborazione con i comuni e gli Uffici Turistici del territorio circondariale condividendo informazioni e materiali circa attrattive e attività di ambito sovracomunale. IF stessa, che avrà l'incarico di gestire lo IAT R anche nella sua veste più ampia di hub territoriale, rappresenta il soggetto aggregatore del territorio turistico con la capacità di mettere a regime tutti i valori degli ambiti territoriali coinvolti. Eliminando quindi i confini amministrativi, si opererà per potenziare le attività di promozione, informazione e accoglienza turistica in ambito sovracomunale, nonché per sviluppare prodotti turistici condivisi ed immetterli sui mercati di interesse. La stessa compagine sociale pubblico-privata di IF è fortemente rappresentativa del territorio; ai soci pubblici, rappresentati dal Con.Ami, dal Nuovo Circondario Imolese stesso, dall'Ente Parchi e Biodiversità Romagna, si uniscono i soci privati: tutte le Associazioni di categoria rappresentative del mondo del commercio, della cooperazione, dell'artigianato e dell'agricoltura, le Terme di Castel San Pietro, i principali hotel del territorio, l'Enoteca Regionale dell'Emilia Romagna, il Villaggio della Salute Più, il golf club Le Fonti, la Proloco Alidosana, la cooperativa L.A.C.M.E, Ecosistema, etc. Solo per citare i principali soggetti coi quali sono in corso collaborazioni su progetti e temi turistici. In particolare la presenza del Con.Ami, Consorzio di 23 Comuni dell'area imolese e faentina, oltre ai 3 Comuni della Toscana (Palazzuolo sul Senio, Marradi e Firenzuola), garantisce una forte sinergia con le amministrazioni locali, ne facilita il dialogo e le modalità di condivisione degli obiettivi e delle strategie con le rispettive Destinazioni Turistiche di riferimento. In questi anni il Circondario tramite la propria DMC IF si è dedicato al rafforzamento delle attività da effettuare in sinergia con le DMO e le altre DMC dei territori limitrofi (Bologna, Modena, etc.) in modo da attivare un meccanismo virtuoso di scambi di servizi turistici e condivisione di offerte e pacchetti turistici che coinvolgano un territorio sempre più ampio. L'efficacia della strategia è rafforzata anche tramite la gestione di una postazione all'interno dell'info point turistico eXtraBO che consente di fare sinergia con gli altri soggetti dell'area metropolitana e del Territorio Turistico Bologna-Modena che coordinano e realizzano iniziative e progetti che hanno ricadute su tutto il territorio e permettono di innalzare il livello di qualità turistica. È quindi fondamentale per il Circondario continuare a curare, così come fatto in questi anni, le relazioni con tali soggetti, ciascuno dei quali ha proprie competenze specifiche, complementari e sinergiche tra loro, all'interno della strategia regionale in materia di politiche turistiche. Infine, per creare una rete virtuale di informazioni in grado di accogliere i turisti e fornire loro tutte le informazioni di cui hanno bisogno, l'Ufficio IAT R di Imola sarà impegnato quotidianamente a mantenere aggiornati i vari siti del territorio e i siti dell'Emilia-Romagna dedicati al turismo, in particolare emiliaromagnaturismo.it e quello ufficiale di Informazione Turistica dell'Area Imolese. Inoltre, tramite social saranno diffuse, in base ad un piano editoriale condiviso, le informazioni circa eventi e attrattive dell'area circondariale.

## **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**

Sta diventando sempre più importante sapere interpretare il cambiamento: negli ultimi anni, infatti, si è potuto notare come sia cambiata la spinta motivazionale di italiani e stranieri nel decidere come trascorrere un periodo di vacanza/soggiorno. Ciò che è apparso ancora più evidente in questo ultimo periodo è la forte importanza del tema della sostenibilità, della natura, degli spazi all'aperto e di tutto ciò che rappresenta uno stile di vita sano. In sostanza, tutte quelle opzioni che garantiscono la possibilità di fare nuove scoperte di piccoli luoghi, di fare movimento slow e di dare piena soddisfazione ai desideri dei viaggiatori altamente sensibili. In quest'ottica occorre utilizzare un nuovo approccio al turismo nell'area circondariale, approccio che passa in primis dalla gestione delle informazioni e dei servizi in modo che l'intera filiera possa contribuire a creare benessere sociale e valore economico diffuso che sono, poi, i principi su cui si basa la sostenibilità.

Il territorio del Nuovo Circondario Imolese vanta una ricca selezione di percorsi sia di trekking, sia da realizzare in bici. Per tale motivo, come già indicato nei punti precedenti, lo IAT R all'interno dell'Autodromo di Imola Enzo e Dino Ferrari, oltre a fornire informazioni dettagliate sui percorsi e materiale tematico, fungerà anche da punto di riferimento per camminatori e soprattutto per cicloturisti per la prenotazione di vari servizi: guide cicloturistiche, noleggio biciclette, assistenza tecnica, transfer, trasporto bagagli. Mentre, con possibilità di accedervi sia dall'interno dell'Ufficio, sia esternamente, sarà possibile scaricare QRCode che rimandano alla sezione del sito dove è possibile visionare e scaricare le tracce GPS dei vari itinerari. La modalità del QRCode sarà utilizzata anche in occasione della realizzazione di nuovi materiali cartacei, dando così, da un lato, all'utente la possibilità di ottenere informazioni sempre aggiornate e dall'altro di evitare eccessivo consumo di carta nell'ottica della sostenibilità. Grazie all'App "VisitAREIMOLA," scaricabile gratuitamente su smartphone, è possibile scegliere tra gli itinerari proposti e andare alla scoperta della città. Sarà implementata l'attuale newsletter (a cui è possibile iscriversi dal sito [visitareimola.it](http://visitareimola.it)) che consente di ricevere periodicamente un messaggio sulle iniziative culturali, teatrali, musicali, sportive ed enogastronomiche in programma nel territorio imolese. In quest'ottica per essere in sintonia con le richieste di un'utenza sempre più tecnologica, si procederà con azioni di implementazione dei siti di promozione turistica già attivi sul territorio di riferimento dei Comuni del Circondario (naturalmente [www.visitareimola.it](http://www.visitareimola.it), [www.imolafaenza.it](http://www.imolafaenza.it), ma anche [www.terremotori.it](http://www.terremotori.it), [www.cicloviadelsanterno.net](http://www.cicloviadelsanterno.net)) nell'ottica di favorire il coordinamento e il dialogo delle informazioni e il link all'offerta contenuta sui siti di promozione turistica (un sistema più efficiente, semplice e razionale).

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

Come descritto nei punti precedenti rimane fondamentale la condivisione con le DMO per rafforzare i servizi e le risorse delle varie identità territoriali nell'ottica di una pianificazione strategica unitaria. Nel corso del 2024, pertanto, sarà sempre mantenuto vivo e costante il dialogo con le DMO di riferimento soprattutto per quanto riguarda l'allineamento delle azioni di comunicazione con particolare riguardo al web marketing del territorio.

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

Lo IAT R di Imola intende implementare le attività di animazione e intrattenimento turistico del territorio già dal primo anno di apertura tramite iniziative di promozione di eventi e manifestazioni organizzate in autonomia o in collaborazione con altri enti/operatori turistici.

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

Il Nuovo Circondario Imolese ha la titolarità della Redazione Locale dell'area imolese facente parte del Sistema Informativo Turistico Regionale. La gestione della Redazione Locale è stata affidata ad IF che si occuperà, in virtù di tale incarico, di svolgere tutte le azioni richieste per l'anno 2024 in merito alle attività funzionali all'alimentazione dei contenuti richiesti per l'aggiornamento del sito in accordo con la Redazione Locale Regionale e la Città Metropolitana. Nel corso del 2023 la Città metropolitana ha proceduto al rinnovamento del sito della Redazione Locale dell'Area Imolese trasferendolo su server di Bologna Welcome. Il nuovo sito integra tutte le funzionalità che dovranno gestire l'HUB (IAT-R) comprese quelle di prenotazione e vendita di servizi turistici. Il caricamento dei dati sul nuovo sito consente, previa validazione a cura del redattore (IF su incarico del Circondario), la loro visualizzazione anche sul portale metropolitano [www.bolognawelcome.it](http://www.bolognawelcome.it) e sul portale regionale [www.emiliaromagnaturismo.it](http://www.emiliaromagnaturismo.it). Si provvederà, pertanto, nel corso del 2024 ad un attento lavoro di revisione dei contenuti e di implementazione di nuove foto.

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

Per garantire i servizi di front e back il Nuovo Circondario, a seguito di incarico, utilizzerà personale di IF adeguatamente formato e che risponde ai requisiti di comprovata esperienza e conoscenza degli aspetti culturali, naturalistici e paesaggistici, degli eventi e delle iniziative, delle attività sportive, ricreative e congressuali, nonché dei luoghi di interesse turistico del territorio e delle aree limitrofe. Inoltre, gli operatori che si turneranno saranno in possesso del diploma di laurea o equiparato in base alla nuova normativa. Il personale avrà conoscenza di almeno due lingue, tra cui l'inglese, e capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici. Nel corso del 2024, in ottemperanza a quanto previsto dalla nuova normativa regionale, saranno previsti dei momenti di aggiornamento circa le conoscenze relative a risorse e servizi turistici. Tali corsi formativi, oltre che per il personale dello IAT R, saranno previsti congiuntamente anche per il personale dello IAT di Dozza. Inoltre, sarà sviluppata un'ulteriore attività formativa, che prende il nome di "lezioni di territorio", consistente nel percorrere e visitare il territorio. Il Circondario ritiene infatti che solo vivendo direttamente le esperienze di visita e conoscenza dei luoghi diventa possibile raccontarli con passione e far scattare negli ospiti il desiderio della visita. Tutti gli addetti saranno, pertanto, coinvolti in piccoli gruppi in educational sul territorio, accompagnati, a seconda delle destinazioni, da guide turistiche, ambientali, dai curatori di mostre, dalla direzione dei musei, dai responsabili commerciali, per avere una conoscenza diretta ed esperienziale del territorio che comunicano, promuovono e vendono dagli uffici informazione. In questa maniera ciò che si vive direttamente diventa più semplice e naturale da raccontare, anche con maggiore piacere, in quanto è stato provato personalmente. Si prevedono due round di visite all'anno. Tutti gli addetti faranno inoltre, incontri formativi sul turismo digitale. Non ultima, l'importante collaborazione tra le DMO e le DMC per organizzare giornate formative per gli addetti nei luoghi più suggestivi di ogni territorio, con la precisa finalità di trasmettere conoscenze e scambiare esperienze nell'ambito del Territorio Turistico Bologna-Modena.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 100.410,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 100.410,00 di cui € 1.000,00 per animazione

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 100.410,00 di cui € 1.000,00 per animazione

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** ALTA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 21.526,58

## **10) COMUNE DI DOZZA - IAT**

P.G. n. 67363/2023

Integrazione P.G. n. 70206/2023

P.G. 44047/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2374/2023

### **SEDE**

Rocca Sforzesca, Piazza Rocca n. 6/a - Dozza

### **MODALITÀ DI GESTIONE**

In concessione a: Fondazione Dozza Città d'Arte (Con scadenza concessione al 27/02/2025)

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

L'Ufficio Informazione Turistica di Dozza è stato aperto agli utenti a maggio 2021, colmando una profonda lacuna da tempo presente sul territorio dozzese. La Rocca di Dozza ha sempre rappresentato il punto di riferimento del panorama turistico-culturale di Dozza, che conta una media annuale di quarantamila visitatori annui. Prima dell'apertura di un ufficio preposto, la biglietteria della Rocca riceveva costantemente richieste di informazioni, domande e suggerimenti sulle attrazioni da vedere, sui ristoranti in cui mangiare e sulle attività da svolgere non solo a Dozza, ma anche nelle località limitrofe; questa attività, non riconosciuta, spesso era difficile da portare avanti a causa dell'ingente afflusso di visitatori del museo, soprattutto nei periodi primaverile e autunnale. L'apertura dell'Ufficio Informazione Turistica di Dozza, proprio all'interno della Rocca, ha costituito un passo in avanti molto importante nell'economia turistica locale, garantendo agli addetti ai lavori di dedicare cura e attenzione ai turisti, offrendo loro orientamento, accoglienza e informazioni, attraverso l'illustrazione della variegata offerta turistica del Borgo e la consegna di materiali creati ad hoc sulle principali attrattive di Dozza e del territorio limitrofo. Infatti, l'Ufficio turistico di Dozza si occupa ormai da tre anni dell'accoglienza del pubblico, cui viene fornita un'ampia spiegazione del pacchetto turistico del territorio, come l'enogastronomia (per la quale Dozza vanta un punto d'eccellenza con l'Enoteca Regionale dell'Emilia-Romagna), l'ospitalità, gli eventi e i luoghi di cultura, le visite guidate alla Rocca e al Borgo di Dozza, il divertimento e il relax tra le amene colline dozzesi. A tal fine, oltre ad arricchire l'Ufficio con il materiale turistico-informativo del Circondario Imolese e della Regione, si è già provveduto a migliorare il materiale promozionale integrandolo con dépliant specifici su Dozza. Tre nello specifico sono gli opuscoli inerenti il suddetto Comune: uno sul Museo della Rocca Sforzesca di Dozza (bilingue), un altro sulla Biennale del Muro Dipinto di Dozza (bilingue) e un ultimo sugli itinerari da praticare a piedi e/o in bicicletta (bilingue), soddisfacendo in questo modo le diverse esigenze del pubblico. Inoltre, non manca mai materiale informativo-turistico inerente agli eventi e alle attività svolte a Dozza (concerti, degustazioni, spettacoli, sagre, mostre, visite guidate e tanto altro). Tale materiale viene costantemente distribuito negli uffici turistici del territorio. Il 2023 ha registrato un alto numero di utenti che si sono affidati all'Ufficio turistico di Dozza per soddisfare le loro curiosità: infatti, da gennaio a ottobre 2023 si sono rivolti all'Ufficio (in presenza e/o telematicamente) oltre 40 mila turisti. L'apertura dell'Ufficio Turistico di Dozza proseguirà anche nel 2024, con la qualifica di IAT, mantenendo invariate le fasce orarie di apertura al pubblico:

periodo estivo (da marzo a ottobre) ore 10-13 e 14-19;

periodo invernale (da novembre a marzo) ore 10-13 e 14-18;

mentre i giorni festivi in cui l'affluenza è più elevata manterranno l'apertura in orario continuato dalle 10 alle 19.

Inoltre, in particolari periodi dell'anno in cui sono fissati eventi di portata locale, regionale e sovraregionale, è prevista l'apertura straordinaria anche al di fuori degli orari consueti, come si è verificato anche nel 2023 in occasione di "Festa del vino", "XXIX Biennale Muro Dipinto" e altri.

Si manterranno aggiornate le informazioni relative a strutture ricettive, ristoranti, pizzerie e bar presenti sul sito dedicato, in modo da dotare il turista di strumenti cartacei (vedi dépliant) o virtuali (vedi Sito e Social Networks) validi per organizzare e sviluppare la propria visita. A tal fine, viene periodicamente effettuato un censimento delle strutture per individuare le informazioni utili a fini turistici: orari di apertura, giorni di chiusura, posti a sedere, accessibilità, ecc. Le informazioni così reperite sono state utili anche per la predisposizione di piccole brochure informative e sezioni dedicate del Sito, relative a: strutture ricettive dal titolo “Dormire a Dozza” e a ristoranti dal titolo “Mangiare a Dozza”, costantemente aggiornate con le nuove aperture e/o chiusure.

Di fondamentale importanza per l'Ufficio turistico di Dozza è continuare a garantire un servizio accessibile a tutti, anche alle persone con disabilità motoria: a tal fine l'ufficio è stato collocato al piano terra della Rocca di Dozza, luogo privo di barriere architettoniche. Inoltre, sempre nel segno dell'accessibilità, oltre al materiale informativo tradizionale è disponibile un'App pensata per le persone con disabilità uditiva. Tale applicazione, totalmente gratuita, permette la fruizione di un'apposita visita guidata che si concentra sulle principali attrazioni culturali di Dozza (Rocca, Muro dipinto, Chiesa di Santa Maria Assunta in Piscina, Drago Fyrstan...). Inoltre, l'utilizzo dei canali Social costituisce un ulteriore passo per garantire accessibilità, sostenibilità e innovazione per un turismo sempre più inclusivo. Per quel che concerne la diffusione di notizie relative ad eventi e attività in programma si continuerà ad affidarsi ai Social Networks, in particolare Facebook, anche nel segno della strada ecologica che il Comune di Dozza si impegna quotidianamente a sostenere. Infatti l'Ufficio Turistico di Dozza si impegna a collaborare per mantenere aggiornati i principali siti dell'Emilia-Romagna dedicati al turismo, in particolare emiliaromagnaturismo.it e il Sito ufficiale di Informazione Turistica dell'Area Imolese [www.turismoimolese.cittametropolitana.bo.it](http://www.turismoimolese.cittametropolitana.bo.it). Si intende continuare a collaborare con gli altri uffici turistici locali effettuando le consegne presso gli IAT del Circondario e della Destinazione Turistica di materiale cartaceo e newsletter periodiche relative agli eventi organizzati nel Comune, così da promuovere efficacemente le attività messe in atto nel territorio. Per l'anno 2024 i comuni del Circondario Imolese intendono continuare ad implementare attività congiunte in ambito turistico; a tal fine il progetto intende rafforzare la rete dei servizi di informazione turistica nell'area imolese, al fine di mantenere salde le collaborazioni sovracomunali, anche con il coinvolgimento di tutti gli altri Comuni del Circondario. Tale azione prevede la condivisione di servizi, anche attraverso lo scambio di link, tag, post social, newsletter, ecc., per potenziare le attività di promozione, informazione e accoglienza turistica in ambito sovracomunale. Saranno inoltre attivati momenti finalizzati allo scambio di esperienze e conoscenze tra tutti gli operatori IAT, specie attraverso la partecipazione congiunta a corsi di formazione per approfondire tematiche inerenti prodotti e servizi turistici, in linea con gli obiettivi dell'Avviso Pubblico. Infine, per migliorare il sistema informativo verrà realizzato e aggiornato costantemente un database integrato completo di tutte le strutture ricettive e di servizi al turista presenti sul territorio di riferimento.

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

Per l'anno 2024 l'Ufficio Turistico di Dozza, confermato tale con la qualifica di IAT con determinazione dirigenziale della Città Metropolitana di Bologna n. 2374 del 16/10/2023, intende continuare a realizzare le principali azioni di informazione e accoglienza turistica, cercando di migliorarsi nel corso del tempo per garantire un servizio di alta qualità. In senso stretto, nel 2024 lo IAT di Dozza continuerà a fornire informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale anche in orario di chiusura al pubblico tramite il proprio sito internet. In orario di apertura al pubblico, l'Ufficio fornirà assistenza diretta ai turisti (anche in lingua straniera), nonché materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale. In tal senso le addette all'ufficio continueranno a far stampare dépliant turistici relativi a Dozza e a reperire materiale informativo relativo al territorio limitrofo, recandosi negli uffici locali per ritiro e consegna dello stesso. Si effettuerà la vendita di pubblicazioni, gadget e altri prodotti all'interno del proprio ufficio. Inoltre, l'Ufficio continuerà ad implementare e concretizzare la collaborazione con gli altri Uffici turistici locali, lavorando per un obiettivo comune, ossia il miglioramento del servizio rivolto al pubblico. Altrettanto importante sarà continuare a rapportarsi costantemente con la rete

di promozione turistica a livello nazionale, come il Club dei Borghi Più Belli d'Italia, con cui lo IAT di Dozza ha collaborato ad esempio nel corso della "Notte Romantica 2023", e il Touring Club Italiano, con cui lo IAT di Dozza ha collaborato ad esempio nel corso della "Caccia ai Tesori Arancioni 2023"; a livello provinciale, con IF-Imola Faenza Tourism Company, Bologna Welcome, eXtraBO, nonché con associazioni, ristoratori e albergatori del territorio. Un'altra azione che si intende continuare a svolgere nel corso del 2024 è la formazione continua degli addetti, che nel caso di Dozza sono sottoposti ad un crescente e progressivo incremento dell'utenza turistica cui rispondere: a tal fine, saranno vagliati e selezionati dei corsi di formazione riguardanti la promozione turistico-culturale e il miglioramento delle lingue straniere, perché un numero sempre più elevato di turisti di provenienza estera si stanno recando nel Borgo.

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

Al fine di accrescere la rete territoriale di informazione e accoglienza turistica, nel 2024 si continuerà a collaborare con i comuni e gli IAT del territorio condividendo informazioni e materiali circa attrattive e attività di ambito sovracomunale. Ormai da anni l'Ufficio turistico di Dozza coltiva un rapporto di collaborazione con gli altri uffici turistici locali, in particolare con quello di Imola e di Borgo Tossignano, creando un canale di condivisione delle informazioni turistiche. Nel concreto, le addette dello IAT di Dozza effettuano periodicamente consegne e ritiri presso gli IAT del Circondario e della Destinazione Turistica di materiale cartaceo (dépliant, brochure, locandine, ecc.) nonché l'invio di newsletter periodiche relative agli eventi organizzati nel Comune, così da promuovere efficacemente le attività messe in atto in tutto il territorio sovracomunale. Per l'anno 2024 i comuni del Circondario Imolese intendono continuare ad implementare attività congiunte in ambito turistico; a tal fine il progetto intende rafforzare la rete dei servizi di informazione turistica nell'area imolese. Tale azione prevede la condivisione di servizi, anche attraverso lo scambio di link, tag, post social, newsletter, ecc., per potenziare le attività di promozione, informazione e accoglienza turistica in ambito sovracomunale. Infatti, per creare una rete virtuale di informazioni in grado di accogliere i turisti e fornire loro tutte le informazioni di cui hanno bisogno, l'Ufficio turistico di Dozza si impegna quotidianamente a mantenere aggiornato il proprio sito e a collaborare per il mantenimento dell'aggiornamento anche dei siti dell'Emilia-Romagna dedicati al turismo, in particolare emiliaromagnaturismo.it e quello ufficiale di Informazione Turistica dell'Area Imolese [www.turismoimolese.cittametropolitana.bo.it](http://www.turismoimolese.cittametropolitana.bo.it). Inoltre, lo IAT di Dozza diffonde sui propri canali social informazioni circa eventi e attrattive della zona.

### **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**

L'impegno per la creazione di un turismo inclusivo e sostenibile è divenuto una priorità per il settore negli ultimi anni. Rendere i servizi, l'ospitalità, i percorsi e la mobilità fruibili a tutti contribuisce a creare benessere sociale e valore economico diffuso. In questo contesto, si inserisce anche l'Ufficio turistico di Dozza che, nel suo piccolo, con azioni quotidiane, cerca di rompere le barriere nel segno di una politica inclusiva e aperta a tutti. A tal fine, per prima cosa, è stato scelto di collocare l'Ufficio al piano terra della Rocca di Dozza, in prossimità della biglietteria del museo. In questo modo, lo spazio è reso accessibile a tutti e permette di essere raggiunto anche da persone con limitata libertà motoria. Presso l'ufficio è possibile consultare, gratuitamente, dépliant, brochure e guide turistiche del territorio, chiedere informazioni al personale, sempre disponibile e in grado di accogliere turisti di diversa provenienza. Nello IAT di Dozza un altro punto a favore dell'accessibilità è un'App pensata per le persone con disabilità uditiva che fornisce un'esperienza di visita guidata alle principali attrattive del borgo attraverso la lingua dei segni. Altrettanto utile è l'App dedicata alla Rocca di Dozza che presenta al suo interno vari percorsi (scritti, video, audio) per andare incontro alle varie esigenze del pubblico. Entrambe le applicazioni sono gratuite e scaricabili direttamente sul proprio dispositivo mobile attraverso la semplice scansione di QRCode messi a disposizione dell'utenza. Nel tentativo di rendere il turismo anche più

sostenibile e innovativo, parallelamente ai materiali cartacei tradizionali, lo IAT di Dozza si impegna quotidianamente a tenere aggiornati il proprio sito, i propri social networks e siti messi a disposizione dal turismo dell'Emilia-Romagna per informare e rendere l'esperienza del turista migliore possibile. Nel 2024 si continuerà concretamente a lavorare in questa direzione, puntando anche all'ideazione e/o al miglioramento di alcuni servizi messi a disposizione del pubblico. Infine, lo IAT di Dozza mette a disposizione di ogni turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita.

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

Oltre agli uffici IAT di Imola e UIT di Castel San Pietro Terme e Borgo Tossignano, con cui si è collaborato nel corso del 2023, per l'anno 2024 si mira ad implementare e concretizzare la collaborazione anche con gli altri Uffici turistici locali, nonché continuare a lavorare per un obiettivo comune, ossia il miglioramento del servizio rivolto al pubblico. Altrettanto importante è continuare a rapportarsi costantemente con la rete di promozione turistica a livello nazionale, come il Club dei Borghi più belli d'Italia con cui quest'anno lo IAT di Dozza ha collaborato, per esempio, durante la Notte Romantica 2023; con il Touring Club Italiano, con cui lo IAT di Dozza ha collaborato, per esempio, durante la Caccia ai Tesori Arancioni 2023; e a livello regionale con IF – Imola Faenza Tourism Company, Bologna Welcome, eXtraBO, nonché con associazioni, ristoratori, albergatori del territorio. Periodicamente, le addette dello IAT di Dozza si occupano di effettuare consegne e ritiri del materiale turistico-informativo presso gli uffici turistici del territorio (Imola, Castel San Pietro, Borgo Tossignano, Bologna, ecc.). Inoltre, sempre al fine di condividere servizi ed informazioni con le DMO locali, si intende implementare attività congiunte in ambito turistico.

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

Per il 2024 lo IAT di Dozza intende implementare le attività di animazione e intrattenimento turistico che già dal primo anno di apertura ha portato avanti attraverso attività di promozione di eventi ed iniziative organizzate in autonomia o in collaborazione con altri enti turistici. Alcuni partner con cui si ha avuto l'occasione di collaborare nel corso del 2023, e con cui si intende continuare a farlo, sono ad esempio il Club dei Borghi più belli d'Italia, il Touring Club Italiano, la Regione Emilia-Romagna, Bologna Welcome, eXtraBO, nonché associazioni, ristoratori, albergatori del territorio e, ovviamente, l'Enoteca Regionale dell'Emilia Romagna. Il personale addetto allo IAT si occuperà non solo di svolgere concretamente le attività di animazione e intrattenimento turistico, ma anche delle fasi precedenti, dall'organizzazione alla promozione attraverso tutti i canali a disposizione dell'Ufficio.

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

Per l'anno 2024 lo IAT di Dozza si impegna a mantenere e consolidare i rapporti di collaborazione con la Redazione Locale di riferimento. Nello specifico, le azioni che si intendono perseguire sono:

- consegna e ritiro di materiale di promozione turistico-culturale;
- condivisione delle informazioni su eventi del territorio;
- promozione sul sito e i canali social di iniziative locali;
- invio di newsletter tematiche.

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

Il personale addetto al punto IAT di Dozza è preparato e idoneo ad accogliere turisti di varie nazionalità. Ai sensi della DGR E-R n. 1223/2023 saranno effettuati corsi di formazione per un minimo di 18 ore a persona annuali, al fine di acquisire ulteriori metodologie di lavoro in ambito turistico in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti. A questo fine si intendono programmare corsi di formazione per il personale addetto. In particolare, la formazione terrà conto non soltanto delle peculiarità del territorio comunale ma anche

di quelle di aree circostanti, al fine di fornire ai turisti tutte le informazioni necessarie ad organizzare le proprie visite e quindi per indurli a rimanere nel territorio. Le tematiche che si affronteranno saranno incentrate su:

- tecniche di accoglienza e approccio al turista
- interpretazione delle richieste e gestione delle relazioni con i turisti
- corsi di lingua straniera
- attrazioni turistiche ed enogastronomiche
- composizione di itinerari, escursioni, visite guidate
- informazioni sull'offerta turistica del territorio: alberghi, attività, ristorazione, eventi, mostre, ecc.
- conoscenza dei mezzi di trasporto e dei loro tragitti

L'intento dei corsi di formazione è di sviluppare negli addetti abilità quali:

- capacità di soddisfare esigenze e richieste del turista/visitatore
- capacità di guidare i turisti verso la scoperta di principali attrazioni turistiche
- capacità di organizzazione
- capacità di riconoscere i bisogni del turista
- capacità di applicare tecniche di accoglienza e informazione

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 54.500,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 54.500,00 di cui € 1.000,00 per animazione

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 54.500,00 di cui € 1.000,00 per animazione

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 8.544,86

---

## 11) COMUNE DI IMOLA - WELCOME ROOM

P.G. n. 67363/2023

P.G. n. 44047/2024

Procedimento riconoscimento ufficio sospeso con P.G. n. 34294/2023

### SEDE

Galleria Centro Cittadino – via Emilia 135 - Imola

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

Il servizio si propone di integrare l'operato dello IAT R locale fornendo informazioni ai turisti tramite la distribuzione di materiali cartacei realizzati in autonomia o reperiti da altri soggetti e l'installazione di monitor per la divulgazione di contenuti audio e video del territorio e degli eventi.

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

L'ufficio realizzerà le seguenti pubblicazioni da offrire in formato cartaceo e scaricabili dai portali turistici:

- Mappa della città – formato A3 con i punti di interesse evidenziati;
- Imola Eventi 2024 – depliant bilingue dei principali eventi turistici;
- Dove dormire – lista completa delle strutture ricettive presenti a Imola aggiornato costantemente;
- Dove mangiare - lista completa della ristorazione aggiornata costantemente.

In considerazione della sinergia con l'autodromo e l'appartenenza al settore Promozione Circuito Grandi Eventi del Comune di Imola, si confermerà l'azione di supporto agli eventi attraverso l'attivazione di stand temporanei per l'informazione ai turisti.

Sarà mantenuto e aggiornato il portale visitareimola.it, sito bilingue, che, oltre a riportare tutte le informazioni di carattere storico e culturale, riporterà le informazioni sui grandi eventi con schede dedicate relative ai servizi attivati per i singoli eventi.

Allo stesso modo sarà costantemente aggiornata l'App turistica visitAREImola (strumento bilingue). In considerazione della localizzazione dell'ufficio, all'interno della galleria ma adiacente all'ingresso dell'ufficio, sarà installato un totem per consentire al turista di reperire materiale h24 - 7 giorni su 7.

Inoltre sarà mantenuta la distribuzione dei materiali turistici sia all'interno della stazione FS che nella sala d'attesa TPer attraverso due totem già presenti da anni.

Sarà introdotto un monitor dove saranno proiettati video promozionali del territorio e degli eventi, con particolare attenzione ai punti di interesse turistico; nello specifico orari di apertura musei, servizi turistici utili (esempio apertura IAT territoriale), open day autodromo e attività autodromo (apertura gratuita della pista al pubblico).

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

La Welcome Room continuerà a collaborare con gli uffici di Informazione Turistica attraverso la condivisione e distribuzione dei materiali prodotti al fine di invogliare il turista nella visita complessiva dell'area imolese.

#### **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**

Lo spazio interno ed esterno dell'ufficio è già totalmente accessibile per qualsiasi tipo di disabilità; anche gli arredi interni consentono la libera consultazione dei materiali con suddivisione per tipologia, territorio e lingua. È presente la connettività WiFi gratuita sia internamente che esternamente, regolarmente segnalata.

Sarà attivato uno spazio dedicato alla ricarica gratuita dei dispositivi smartphone e tablet nei soli orari di apertura dello spazio interno.

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

La Welcome Room continuerà a collaborare con le DMO attraverso la condivisione delle informazioni.

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

La Welcome Room continuerà a collaborare con la Redazione Locale attraverso la verifica e l'aggiornamento dei contenuti.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 49.000,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 30.000,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 30.000,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA

**CONTRIBUTO ASSEGNATO:** € 7.510,65

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 7.746,79\*

\*Contributo rimodulato in virtù dell'economia registrata per lo IAT DIFFUSO del Comune di Crevalcore nel rispetto del vincolo del 15% dei contributi concessi agli IAT INNOVATIVI.

## **12) COMUNE DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO - IAT R**

P.G. n. 67646/2023

Integrazione P.G. n. 69468/2023

P.G. n. 46680/2024

P.G. n. 55606/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2383/2023

### **SEDE**

Via Cento 9/A - San Giovanni in Persiceto

ALTRE SEDI IAT MOBILE C/o Foyer Teatro Comunale Corso Italia 72 - San Giovanni in Persiceto

### **MODALITÀ DI GESTIONE**

diretta

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

L'ufficio IAT di Persiceto ha iniziato la propria attività nel corso del 2023 ed è il primo ufficio dell'ambito autorizzato con tale funzionalità.

Non essendoci nessuna banca dati e nessuna fotografia dettagliata circa lo stato dell'arte ci si è focalizzati sulla costruzione e raccolta dei dati utili sia per informare il visitatore/turista in maniera esaustiva sia per iniziare a mettere le basi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati ovvero essere uno IAT di riferimento per l'intera pianura bolognese.

La struttura organizzativa dell'ufficio, interamente a gestione diretta, ha permesso di consolidare buone prassi tra i diversi servizi dell'Ente che hanno o potrebbero avere una ricaduta turistica creando così un flusso virtuoso delle informazioni necessarie all'ottimale svolgimento del servizio. Da giugno 2023 si è avviata una collaborazione tramite coprogettazione, a seguito di avviso pubblico, con l'associazione Co.Me.Te che si è soprattutto focalizzata sulla formazione del personale di front office che degli stakeholder dei servizi turistici locali. Tale formazione è stata utile anche per creare consapevolezza circa la nuova vocazione del territorio sia per esprimere riflessioni ed osservazioni utili alla crescita collettiva in campo turistico.

I servizi ad oggi forniti dall'ufficio oltre alle informazioni turistiche sono riassumibili in:

- assistenza agli ospiti;
- aiuto nelle prenotazioni;
- distribuzione di materiale informativo;
- visite e tour guida;
- collaborazione con gli organizzatori dei "grandi eventi" quali il Festival anni 50 e Funkyland che richiamano visitatori da oltre regione;
- collaborazione con una scuola di danza per una Masterclass nazionale di Hip Hop;
- collaborazione per costruzione team building lungo la Ciclovía del sole con azienda spagnola;

Le attività di promozione svolte per aumentare la visibilità dell'ufficio informazioni turistiche sono state molteplici tra cui: incontri in presenza con gli operatori dei servizi del territorio; presenza con stand nelle fiere campionarie e incontri, sempre in presenza con i commercianti. Acquisto di mezze pagine su alcune riviste del settore. Presenza nel corso dei maggiori eventi.

La scheda contatti rileva che il bisogno di informazione c'è e nella maggior parte la richiesta è stata soddisfatta.

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

Nel corso del 2024 saranno implementate le azioni già intraprese nel primo anno di apertura dello IAT, quali:

- incontri e formazione per gli stakeholder;
- coinvolgimento delle attività nella costruzione di itinerari e pacchetti turistici;

- mappatura e compilazione schede delle strutture ricettive e ristorative;
- tour guidati tematici;
- collaborazioni con gli organizzatori dei maggiori eventi del Territorio;
- organizzazione di tour esperienziali.

Tali attività saranno svolte nei comuni afferenti il sub-ambito pianura bolognese partendo dai comuni di interesse della Ciclovía del Sole (nostro principale target di riferimento).

Saranno consolidati i rapporti con le DMO di riferimento, nello specifico con eXtraBo al fine di implementare la rete delle attività aderenti alla Carta dei servizi della Ciclovía e a supporto per i Press e Fam tour.

Saranno costruiti pacchetti turistici secondo le linee prodotto individuate dal Territorio Turistico:

#### > City Break

Promozione turistica dell'offerta museale integrata con siti storici: Persiceto ha appena terminato la creazione della rete dei propri musei (2 di titolarità comunale, 1 privato ed 1 diocesano)

Cineturismo: nel 2024 sarà girato tra Persiceto e Valsamoggia un film documentario dal t.p. "L'uomo che visse due volte. Storia dello scenografo Gino Pellegrini, dalla Via Emilia a Hollywood", diretto da Fabio Donatini e prodotto da Bottega Finzioni Produzioni;

Palazzi e siti storici pubblici e privati: nel 2024 in collaborazione con il Museo del Risorgimento di Bologna ci sarà la mostra diffusa dell'800 che vede l'interesse di diversi palazzi storici tra cui il Teatro Comunale;

#### > Cultura

Guercino: già avviato nel corso del 2023 "A tavola con il Guercino" inserito negli itinerari guerciniani e in vendita tramite Bologna Welcome;

Marconi: previsti nel 2024 eventi collegati con il Fisica Experience - Museo di Fisica che rientra nello SMA di Unibo;

Borghi del Territorio Turistico Bologna-Modena con le proprie ville, rocche e castelli

#### > Outdoor Active Slow

Cicloturismo a livello sovra-metropolitano tracciati interregionali, come la Ciclovía del Sole;

Cicloturismo Ciclovía del Navile, Ciclovía del Reno

#### > Natura e benessere

Promozione della fruizione naturalistica con riferimento ai parchi, riserve, oasi e altre aree di particolare pregio ambientale

#### > Food&Wine

Promozione turistica delle eccellenze enogastronomiche del Territorio Turistico Bologna-Modena e dei prodotti che hanno ottenuto il marchio De.Co, anche in collaborazione con i consorzi territoriali;

#### > Special interest Musica

Promozione turistica del patrimonio musicale presente a Bologna metropolitana;

#### > Special interest Motori

Iniziative di promozione turistica della Motor Valley, anche attraverso il coinvolgimento dei brand territoriali

#### > Sport

Promozione turistica di eventi sportivi che insistono sul territorio metropolitano

#### > MICE

I locali che ospitano l'ufficio IAT R hanno ospitato nel corso del 2023: un evento privato dell'azienda Automobili Lamborghini, un Team building della KiroLife azienda spagnola ed un matrimonio, per il 2024 è intenzione implementare tale utilizzo.

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

L'implementazione della rete territoriale e/o virtuale di informazione e accoglienza turistica sovracomunale è fondamentale per offrire una visione integrata e coordinata delle risorse turistiche presenti nel sub ambito della Pianura.

Alcune attività finalizzate al funzionamento e all'implementazione della rete possono racchiudersi in:

1. Coordinamento tra Enti Locali: potenziamento dei tavoli di coordinamento per condividere strategie, risorse e affrontare le sfide comuni legate al turismo. Definizione di una figura di raccordo coincidente con il Responsabile della Redazione Locale.
2. Sviluppo del Portale Turismo in pianura: implementare il portale web unificato affinché fornisca informazioni turistiche su tutti i comuni della pianura. Integrare le funzionalità avanzate come ad esempio mappe interattive e approfondimenti con podcast per piccoli itinerari autonomi. Sviluppare un'app mobile (esempio MyBologna) che offra informazioni turistiche aggiornate e interattive. Integrare funzionalità di geolocalizzazione per guidare i visitatori attraverso i punti di interesse nelle diverse località. Implementare/creare il servizio di assistenza virtuale per rispondere alle domande dei turisti in tempo reale.
3. Integrazione di sistemi di prenotazione: implementare il sistema di prenotazione centralizzato che consenta ai visitatori di prenotare alloggio, escursioni e altri servizi attraverso un punto informativo ed una piattaforma unica.
4. Formazione del personale: offrire programmi di formazione al personale coinvolto nell'accoglienza turistica, focalizzandosi sulla conoscenza delle risorse sovracomunali e sulle competenze di accoglienza.
5. Promozione condivisa e sviluppo di esperienze turistiche tematiche: in sinergia con la DMO attivarsi per promuovere le campagne di marketing condivise come ospitalità Fam Trip. Collaborare nella partecipazione a fiere e eventi promozionali per aumentare la visibilità dell'intera area. Creare itinerari tematici che attraversano diverse località, promuovendo esperienze turistiche più ricche e coinvolgenti. Collaborare con operatori locali per sviluppare offerte tematiche uniche.
6. Feedback e valutazioni: implementare sistemi di raccolta feedback e valutazioni per misurare la soddisfazione dei turisti e migliorare continuamente i servizi offerti. Utilizzare i dati raccolti per adattare e ottimizzare l'offerta turistica sovracomunale.
7. Collaborazione con Operatori Locali: coinvolgere attivamente gli operatori turistici locali nel processo decisionale e nell'implementazione delle attività della rete. Favorire la partecipazione degli operatori attraverso iniziative collaborative e condivisione di risorse.

L'obiettivo principale di queste attività è creare una rete sinergica che migliori l'esperienza complessiva del turista, incoraggi la sostenibilità e offra un supporto informativo e di accoglienza efficace su scala sovracomunale.

## **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**

Per potenziare e innovare organizzativamente o tecnologicamente i servizi di informazione e accoglienza nel settore turistico, con un focus su accessibilità, sostenibilità, e innovazione, è possibile considerare una serie di elementi chiave:

1. Accessibilità:  
Inclusività digitale: mantenere e migliorare il sito Turismo in Pianura e i suoi servizi online circa l'accessibilità a persone con disabilità, garantendo l'uso agevole da parte di tutti.

Formazione del Personale: corsi di formazione per il personale sull'accoglienza di turisti con esigenze speciali, inclusi disabilità fisiche, visive o uditive.

Strutture accessibili: ricognizione delle strutture ricettive, ristorative e culturali circa l'abbattimento o l'inesistenza delle barriere architettoniche.

2. Sostenibilità:

Promozione del Turismo Sostenibile: informazioni e suggerimenti per i turisti su comportamenti sostenibili, come l'uso responsabile delle risorse, la gestione dei rifiuti e il rispetto dell'ambiente.

Sensibilizzazione: campagne informative sulla sostenibilità per educare i turisti sulle pratiche eco-friendly.

3. Innovazione Organizzativa:

Adozione di tecnologie smart: utilizzo di tecnologie intelligenti per migliorare l'efficienza operativa e semplificare i processi, ad esempio: app mobili, QR code per informazioni rapide e sistemi di prenotazione online. Gestione dei dati: implementazione di sistemi avanzati di gestione dei dati per analizzare le tendenze turistiche, adattare i servizi e migliorare la customer experience.

IAT Mobile: creazione di un servizio IAT mobile, in grado di intercettare i flussi in più punti, di riorientarli e di presidiare con stand dedicati durante eventi importanti.

4. Innovazione Tecnologica:

Realtà Aumentata (AR) e Realtà Virtuale (VR): utilizzo di AR e VR per offrire esperienze immersive e interattive ai turisti, ad esempio, visite virtuali alle attrazioni locali quali Musei o aree naturalistiche.

Chatbot e Intelligenza Artificiale (IA): implementazione di chatbot e sistemi di IA per rispondere rapidamente alle domande dei turisti e offrire assistenza automatizzata.

5. Turismo Inclusivo:

Promozione di esperienze accessibili: collaborazione con operatori turistici per sviluppare esperienze accessibili a tutti, indipendentemente dalle loro caratteristiche individuali.

6. Partecipazione degli Stakeholder:

Coinvolgimento della comunità: coinvolgimento attivo della comunità locale nella progettazione e implementazione di servizi turistici, garantendo un approccio inclusivo e rispettoso delle tradizioni locali.

Collaborazione Pubblico-Privato: collaborazione tra settore pubblico e privato per sostenere iniziative innovative e sostenibili nel turismo.

7. Formazione continua del personale: formazione continua al personale per mantenere competenze aggiornate sulle nuove tecnologie e pratiche sostenibili.

L'integrazione di questi elementi può contribuire a creare un ambiente turistico che sia più accessibile, sostenibile e in sintonia con l'evoluzione del mercato turistico, promuovendo allo stesso tempo l'inclusività e il rispetto per l'ambiente.

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

La collaborazione tra Uffici turistici, operatori turistici e la Destination Management Organization è cruciale per promuovere un turismo sostenibile, coeso e ben gestito. Soprattutto data la contiguità del territorio tra le province di Bologna e di Modena.

Le attività finalizzate alla condivisione di servizi e informazioni con le DMO dovranno continuare a sostanzarsi in:

- Partecipazione a riunioni per discutere delle strategie di sviluppo della destinazione e ai Workshop finalizzati a condividere best practice, approfondire tematiche chiave e favorire la collaborazione.
- Scambio di Informazioni attraverso la condivisione regolare di dati e informazioni rilevanti.
- Partecipazione a Progetti di sviluppo attraverso il coinvolgimento attivo in iniziative di miglioramento dell'infrastruttura turistica, della gestione ambientale e della qualità dei servizi offerti.

- Promozione Condivisa: partecipazione congiunta a fiere turistiche e eventi promozionali per aumentare la visibilità della destinazione; collaborazione nella creazione e diffusione di materiale promozionale, compresi cataloghi, guide e materiali online.
- Creazione di Pacchetti turistici integrati promossi attraverso le reti e le risorse comuni e la creazione di offerte tematiche o esperienze specifiche per attrarre segmenti di mercato particolari. Utilizzo della piattaforma online del sito Turismo in Pianura per la condivisione di informazioni, eventi, offerte e notizie relative al turismo locale.

La collaborazione è essenziale per creare una destinazione turistica che sia attraente, sostenibile e capace di soddisfare le aspettative dei visitatori, mentre preserva l'identità e l'integrità della comunità locale. La condivisione di servizi e informazioni favorisce una gestione più efficace delle risorse turistiche e contribuisce a costruire una destinazione turistica di successo nel lungo termine.

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

Gli interventi relativi agli altri servizi turistici di base, come l'animazione e l'intrattenimento turistico, sono fondamentali per arricchire l'esperienza complessiva del viaggiatore. Questi servizi contribuiscono a rendere il soggiorno dei turisti più piacevole, coinvolgente e memorabile. Di seguito sono descritti alcuni interventi comuni in questi settori:

1. Animazione per bambini e famiglie:
  - Organizzazione di giochi, attività creative e laboratori per bambini.
  - Baby-sitting e servizi di assistenza per permettere ai genitori di godersi il tempo libero.
  - Spettacoli e spettacoli interattivi per coinvolgere le famiglie.
2. Intrattenimento serale:
  - Organizzazione di spettacoli serali, come performance teatrali e musicali.
3. Attività sportive e ricreative:
  - Tornei sportivi, sia per gli ospiti che per la comunità locale.
  - Attività all'aperto come escursioni, passeggiate guidate, gite in bicicletta .
  - Corsi di fitness, yoga e altre attività per il benessere.
4. Animazione per adulti:
  - Lezioni di cucina, degustazioni di vini e altre attività culturali.
  - Escursioni culturali e visite guidate per esplorare la storia e la cultura locali.
5. Servizi di informazione e assistenza:
  - Desk informativi per fornire informazioni turistiche locali.
  - Organizzazione di escursioni e visite guidate.
  - Assistenza per la prenotazione di ristoranti, trasporti e altre attività.
6. Eventi speciali:
  - Organizzazione di eventi speciali come festival, fiere e Master class.
  - Collaborazioni con artisti famosi o eventi culturali per attirare un pubblico più ampio.

L'obiettivo principale di questi interventi è offrire un'esperienza turistica completa e personalizzata, soddisfacendo le esigenze e le aspettative diverse dei visitatori. La varietà di attività proposte mira a coinvolgere un'ampia gamma di persone, rendendo il soggiorno indimenticabile e contribuendo alla soddisfazione complessiva del cliente.

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

Dal 2024 la Redazione Locale sarà affidata a Sustenia già soggetto operativo dell'Accordo di Comunicazione e Promo Commercializzazione della Ciclovía del Sole e gestore del punto informativo eXtraBO per il subambito pianura.

Il potenziamento e la capillarità della Redazione Locale saranno due degli obiettivi strategici di promozione dello IAT R, le risorse del PTPL 2023 Ambito 2 ed il progetto presentato per il 2024 vanno nella direzione di alimentare con foto e video in pillole il sito esistente per renderlo più accattivante e intuitivo.

La piattaforma e lo sviluppo del sito esistente ha molteplici potenzialità che andranno sfruttate con linee editoriali e grafiche in linea con il "fratello maggiore" di Bologna Welcome.

Il filone dell'accessibilità è già stato affrontato nella sezione specifica.

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

La formazione professionale e l'aggiornamento degli addetti è una funzione continua, nel corso del 2024 saranno avviati:

- corso di preparazione per la certificazione C1 di inglese per un addetto;
- affiancamento per un'analisi delle opportunità del territorio e costruzione di itinerari specifici volti alla conoscenza storica, artistica, culturale, economica e sociale del territorio per una fruizione del patrimonio attiva e partecipata;
- affiancamento e formazione per la costruzione di itinerari specifici per brand e per target differenziati: singoli, gruppi, ciclisti, scuole, e così via;
- affiancamento per i sopralluoghi e le verifiche presso le strutture ricettive e di soggiorno, alberghieri e para alberghi, ristoranti, enogastronomie, ecc...;
- supporto e affiancamento nella definizione di accordi commerciali con le strutture di riferimento presenti nella Carta dei Servizi del Comune;
- consulenza e affiancamento per definire accordi con i musei ed i partner del territorio;
- affiancamento per la definizione degli accordi commerciali con AdV per la vendita dei pacchetti e dei servizi.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 80.500,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 80.500,00 di cui € 8.000,00 per animazione

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 80.500,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** ALTA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 17.349,84

---

### **13) COMUNE DI CREVALCORE - IAT DIFFUSO**

P.G. n. 67646/2023

Integrazione P.G. n. 69468/2023

Integrazione P.G. n. 72100/2023

P.G. n. 44042/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2386/2023

## **SEDI**

- Motoclub Crevalcore Asd, presso Via del Bottazzo, 229 - Crevalcore
- Pro Loco Crevalcore Aps, presso Viale Amendola, 330 - Crevalcore
- Sezione Associazione nazionale Carabinieri di Crevalcore, presso Via della Pace, 361 - Crevalcore

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

Il Comune di Crevalcore, nell'ambito ed in raccordo con le altre attività esistenti, da alcuni anni, per la nascita e lo sviluppo di azioni di promozione turistica nel territorio della pianura bolognese (Accordo per la promozione la comunicazione riguarda la Ciclovía del Sole – tratto Bologna-Mirandola; sportello informativo turistico eXtraBO), ha avviato politiche locali per la qualificazione dell'offerta (mappe informative sul territorio comunale con indicazioni per la fruizione green e outdoor e sull'offerta culturale e storica; mappa di dettaglio del centro storico con localizzazione degli attrattori culturali; coinvolgimento diretto di esercizi commerciali per la fornitura di accoglienza, ristorazione, svago, ecc.).

Dopo aver valutato le diverse tipologie dei servizi di informazione e accoglienza turistica riconoscibili e le tipologie di Uffici Innovativi proposti dalla Città Metropolitana di Bologna, si è individuato nello "IAT Diffuso" la formula ideale per promuovere l'accoglienza turistica nella città di Crevalcore attraverso la creazione di punti informativi vari presso gli stessi operatori del comparto turistico attraverso un accordo di collaborazione tra il Comune e gli operatori turistici, commerciali e artigiani aderenti volontariamente e che, in via parallela alla propria attività, potranno svolgere attività di prima accoglienza fornendo informazioni sulle opportunità turistiche e culturali del territorio, rendendosi protagonisti attivi del sistema dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

Nel fare ciò sono stati ricercati e coinvolti operatori interessati per addivenire a punti informativi di IAT Diffuso (ad oggi quattro) di facile accesso e che avessero i seguenti requisiti minimi:

- A. collegamento internet da mettere a disposizione del visitatore/turista e ancora meglio connettività wi-fi ad utilizzo gratuito;
- B. accessibilità dei locali in ottemperanza alla normativa di riferimento in tema di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei luoghi pubblici e aperti al pubblico;
- C. partecipazione a un corso di formazione di 20 ore organizzato dal Comune;
- D. esposizione del marchio identificativo di carattere regionale per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia Romagna;
- E. svolgimento dell'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito;
- F. partecipazione negli anni successivi a percorsi di aggiornamento di 10 ore annuali.

A fronte di ciò il Comune di Crevalcore ha provveduto a proporsi per il riconoscimento della qualifica di IAT Diffuso quale modalità organizzativa per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica del proprio territorio, mediante l'invio alla Città metropolitana di Bologna di apposita domanda nell'ambito della riorganizzazione generale degli IAT e venendo accreditato dalla Città metropolitana di Bologna.

Come successiva evoluzione, da prevedersi in raccordo con lo IAT R della Pianura, si intende provvedere ora alle prime fasi di organizzazione operativa e funzionale, tra cui la formazione degli operatori costituenti lo IAT Diffuso nonché l'arricchimento di materiale informativo dedicato.

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

Organizzazione di un percorso formativo iniziale per la conoscenza dell'offerta esistente in termini di servizi e prodotti, con particolare focus sulla Ciclovía del Sole e di aggiornamento degli aderenti per un allineamento collegiale e la condivisione dei contenuti, dei materiali e delle modalità di comunicazione delle informazioni turistiche.

Si provvede ad un percorso formativo che, partendo dalla condivisione degli elementi base di sistema, preveda la conoscenza diretta e la declinazione comunicativa coordinata delle informazioni funzionali:

- Introduzione e presentazione del sistema turistico regionale e metropolitano, obiettivi e ruoli, elementi di normativa nazionale, regionale e metropolitana sul turismo (4h – in aula);
- Presentazione degli elementi conoscitivi generali del territorio, dell’offerta locale e le strategie oggi in atto con presentazione di buone pratiche e conoscenza degli strumenti analogici e digitali a disposizione (4h – in aula);
- Elementi conoscitivi naturalistici (4h - uscita sul campo);
- Elementi conoscitivi enogastronomici (4h – uscita sul campo);
- Elementi conoscitivi storico-culturali (4h – uscita sul campo).

Si ritiene inoltre di provvedere alla produzione di materiale informativo specifico, che si vada ad aggiungere in modo complementare a quanto sinora prodotto, costituito da un catalogo cartaceo (con versione digitale) degli esercizi accreditati nella Carta dei Servizi della Ciclovía del Sole. Nel medesimo catalogo verranno trattati e comunicati i prodotti De.Co. già esistenti e in fase attuale di certificazione.

Lo scopo è ovviamente quello di mettere a disposizione dell’utente specifici elementi conoscitivi e le informazioni per raggiungerli una volta arrivati sul nostro territorio.

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

Le attività ipotizzate vengono pensate e verranno sviluppate in raccordo con la funzione di ampia scala territoriale prevista in capo allo IAT R della Pianura (a San Giovanni in Persiceto), con funzione di Redazione Locale, nonché in stretta relazione con le attività di promozione della Ciclovía del Sole di cui all’accordo dedicato e con le attività di informazione di eXtraBO e di promo-commercializzazione dei tour, come già in essere.

#### **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**

Si ipotizza la verifica della fattibilità operativa per la diffusione di QR-code dedicati ai punti informativi dello IAT Diffuso e agli attrattori turistici presenti nel territorio, l’incremento della traduzione in lingua inglese delle informazioni oggi esistenti e l’acquisto di abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica.

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

Si ipotizza di mettere a punto le modalità più efficaci per raccordarsi con le DMO di area bolognese e modenese (essendo Crevalcore al limitare delle due aree), partecipando anche a formazioni che permettano l’acquisizione di buone pratiche in tal senso.

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

- Introduzione e presentazione del sistema turistico regionale e metropolitano, obiettivi e ruoli, elementi di normativa nazionale, regionale e metropolitana sul turismo (4h – in aula);
- Presentazione degli elementi conoscitivi generali del territorio, dell’offerta locale e le strategie oggi in atto con presentazione di buone pratiche e conoscenza degli strumenti analogici e digitali a disposizione (4h – in aula)
- Elementi conoscitivi naturalistici (4h - uscita sul campo)
- Elementi conoscitivi enogastronomici (4h – uscita sul campo);
- Elementi conoscitivi storico-culturali (4h – uscita sul campo)

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 16.429,89  
**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 16.429,89  
**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 10.543,19\*  
**FASCIA DI VALUTAZIONE:** MEDIA  
**CONTRIBUTO ASSEGNATO:** € 4.113,30  
**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 3.299,42

\*Le modifiche al piano finanziario sono inerenti alle seguenti voci:

- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei da € 3.129,89 a € 854,00
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali in formato elettronico da € 3.658,89 a € 2.230,30;
- realizzazione e fornitura degli elementi grafici distintivi dello IAT Diffuso (vela, vetrofania o equivalente) da € 2.682,22 a € 500,00.

**SPESA AMMESSA POST-RICOGNIZIONE < 80% SPESA AMMESSA INIZIALE**, pertanto si rileva un'**ECONOMIA** pari a € **813,88** redistribuita proporzionalmente tra gli altri IAT INNOVATIVI nel rispetto del vincolo del 15% dei contributi concessi a questa tipologia di uffici.

---

#### 14) COMUNE DI BOLOGNA - IAT R

P.G. n. 67667/2023

P.G. n. 44182/2024

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2375/2023

#### SEDE

Piazza Maggiore, 1/E - Bologna  
Via del Triumvirato, 84 - Aeroporto G. Marconi Bologna

#### MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a BOLOGNA WELCOME S.R.L.

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

Il piano strategico per il 2024 è stato pensato per rispondere a un evidente cambiamento della domanda turistica, ripensando non solo ai servizi offerti, ma anche al modo di erogarli. Nello specifico, si è pensato a una riorganizzazione che permetta di approntare nuove modalità di accoglienza e di risposta al turista.

Queste le strategie che proponiamo di attuare per accogliere al meglio il turista e, quindi, per favorire le ricadute positive sul territorio di riferimento:

Assistenza: Si darà continuità a canali di comunicazione innovativi, ma già di uso quotidiano per la maggior parte delle persone; tra questi annoveriamo WhatsApp Business, strumento in grado di rispondere in tempo reale ai clienti che necessitano di assistenza sia prima che durante il loro soggiorno in città.

Disponibilità: Con l'utilizzo di strumenti informatici nuovi, ad esempio la web app della Destinazione turistica MyBologna, gli operatori degli IAT R sono a completa disposizione dei turisti, aiutandoli, quando necessario, a prenotare le attività senza necessariamente utilizzare la modalità "in presenza" presso i punti informativi.

Coordinamento: L'offerta di servizi di informazione, accoglienza e vendita delle esperienze del territorio viene veicolata attraverso la distribuzione di materiali informativi e di promo-commercializzazione realizzati in base alle caratteristiche tecniche indicate nel "Manuale di immagine coordinata" allegato all'avviso pubblico del PTPL per l'anno di riferimento. A garanzia di un servizio omogeneo e coordinato del territorio, gli IAT R Piazza Maggiore e "Tourist office" Aeroporto utilizzano gli strumenti tecnologici della Destinazione turistica, erogando in modo sinergico informazioni e servizi non solo relativi alla porzione di territorio servito, ma anche all'intera area metropolitana. Si tratta del CMS del portale turistico ufficiale della destinazione bolognese: bolognawelcome.com per la gestione dei contenuti; l'e-commerce adottato dalla Destinazione turistica per la promo-commercializzazione dei servizi e MyBologna, la web app della Destinazione turistica che rappresenta il ponte tra il turista e i punti informativi del territorio metropolitano, innestandosi in modo strumentale nella rete di servizi informativi, di accoglienza e commerciali offerti.

Specializzazione: si intende veicolare un'offerta specialistica attraverso la presenza nello IAT R Piazza Maggiore, di corner dedicati al principale attrattore del Capoluogo e alla linea di prodotto Cultura

Prossimità: risulta strategico portare l'offerta vicino a dove il turista effettivamente si trova. In tal senso, i servizi devono andare verso il turista ed essere a disposizione in prossimità delle sue esperienze di soggiorno. In occasione di eventi fieristici e congressuali si attivano punti informativi ad hoc in prossimità delle sedi degli eventi stessi.

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

Per implementare ulteriormente l'assistenza verso turisti e visitatori, verrà previsto un servizio di Customer service con operatore dedicato, da affiancare allo strumento di WhatsApp business già in uso. Tale servizio prevederà un operatore dedicato in grado di fornire supporto logistico/informativo in tempo reale agli utenti sia via mail che tramite contatto telefonico diretto.

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

Lo strumento selezionato dal Territorio Turistico Bologna-Modena attraverso le DMO territoriali per le attività di e-commerce è stato adottato anche dagli IAT R per la promo-commercializzazione dei servizi presso i punti fisici. L'utilizzo congiunto e coordinato dell'e-commerce tra BW e Modenatur permette di connettere gli operatori del territorio per integrare e mettere organicamente in rete l'offerta dell'area turistica vasta e facilitare la programmazione del turista.

Si prevede anche l'intensificazione dello scambio di materiale informativo con altri IAT del territorio, oltre che con lo IAT di Modena.

#### **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**

La DMO è impegnata rispetto al tema dell'accessibilità turistica. Il turismo accessibile è caratterizzato da una comunicazione dedicata e costantemente aggiornata, frutto di un continuo lavoro con gli attori locali e le istituzioni. L'obiettivo di un turismo accessibile si declina operativamente su due piani distinti e complementari: da una parte significa offrire informazioni puntuali e aggiornate intorno alle condizioni di accessibilità della destinazione e dei luoghi, delle esperienze e delle manifestazioni al suo interno; dall'altra significa mettere a disposizione dei visitatori ambienti informativi effettivamente accessibili, sia a livello di architetture informative che di singole pagine e impiego delle immagini.

Da inizio 2023 la sezione Turismo Accessibile del portale della destinazione bolognese [www.bolognawelcome.com](http://www.bolognawelcome.com) è stata posizionata in un ingombro di maggior rilievo nella homepage del sito.

Questo per permettere all'utente e al visitatore con disabilità di individuare più velocemente la sezione e fruire delle informazioni pratiche di viaggio (come arrivare a Bologna, come spostarsi in città, quali esperienze e luoghi visitare, dove trovare gli itinerari di visita, quali alberghi e ristoranti si sono dichiarati accessibili) sia in italiano che in inglese.

È stato, inoltre, attivato un percorso di ricerca per individuare un partner esterno che offra un servizio di consulenza per migliorare l'accessibilità da un punto di vista tecnologico e/o contenutistico dei domini a gestione diretta della DMO.

In continuità con quanto già avviato a inizio 2023 la sezione del portale Turismo Accessibile continuerà a essere in evidenza sul portale e proseguirà la ricerca per il miglioramento dell'accessibilità ai contenuti della DMO.

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

Per le attività turistiche organizzate dal Territorio Turistico Bologna-Modena proseguirà l'integrazione al software Trekksoft utilizzato da entrambe le destinazioni per la vendita di prodotti turistici online e offline.

L'utilizzo congiunto e coordinato dell'e-commerce tra BW e Modenatur permette di mettere in rete l'offerta dell'area turistica vasta e facilitare la programmazione del turista.

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

Nel 2024 la Redazione locale di Bologna agirà nel senso di consolidare l'ecosistema informativo elaborato negli anni precedenti – che ha i suoi capisaldi nel sito [www.bolognawelcome.com](http://www.bolognawelcome.com) e nell'applicazione MyBologna e di raccordare il lavoro della Redazione con quello del Territorio Turistico Bologna-Modena. Il tutto in una logica di sistematica integrazione su due piani: tra dimensione online e dimensione offline; tra aspetti squisitamente informativi e aspetti di promo-commercializzazione turistica.

[Bolognawelcome.com](http://www.bolognawelcome.com) sarà oggetto di un lavoro di manutenzione evolutiva, volto a migliorare le funzionalità, sia lato back-end sia soprattutto per rendere ancora più efficaci le componenti di esperienza utente a front-end, andando eventualmente a creare nuovi moduli informativi, laddove essi si rendano necessari.

Dal punto di vista territoriale, in raccordo continuo con i sub ambiti territoriali del territorio metropolitano, si opererà per verificare e ampliare il set di schede-luogo, schede-evento e schede-struttura relative al territorio della Città metropolitana, assecondando la logica di racconto armonico della Destinazione avviata nel 2017 con il format Promenade a Bologna.

Dal punto di vista dei contenuti, d'altra parte, si opererà anche per accompagnare i materiali di natura squisitamente informativa [schede e simili] con veri e propri redazionali narrativi, stile blog, a complemento dei precedenti.

A livello di output mediali, per altro verso, si lavorerà per affiancare ai contenuti testuali, come ad esempio: schede su sito anche altri di carattere multimediale quali audioguide e reel. Anche per favorire tali sviluppi sarà continuato il lavoro di potenziamento del database fotografico, con la realizzazione di nuovi fotoset in grado di illuminare emergenze rilevanti, siano esse generaliste [es: monumenti] ovvero legate ad interessi tematici specifici [es: immagini di specialità gastronomiche, da usare per raccontare il tematismo del cibo].

Un altro asse di sviluppo, collegato ai precedenti, riguarda l'ancora maggiore integrazione tra la dimensione informativa e quella promo- commerciale, tanto sul sito come sull'applicazione. Questo obiettivo corrisponde da una parte alle esigenze della Destinazione [nel senso di massimizzare l'apporto economico dei visitatori nel corso della loro permanenza] ma dall'altra anche alle abitudini ed aspettative degli stessi viaggiatori, la maggior parte dei quali vede con favore la possibilità di arrivare "in un click" dalla dimensione dell'informazione a quella della prenotazione, specialmente in una fase delicata come quella trans e post pandemia.

Un'attenzione specifica sarà posta al lavoro sulla dimensione di dati collegata ai siti e all'applicazione. Sarà irrobustita l'attività di monitoraggio di Google Analytics, per essere confacenti alle nuove normative in materia, e si opereranno i cambiamenti tecnici e redazionali necessari per essere pronti all'avvento del mondo -senza- cookie [c.d. cookieless world]. Sarà promosso un nuovo sforzo per rendere i singoli contenuti ed i siti complessivi più adeguati a livello di Search Engine Optimization [SEO].

Ancora, su tutti i punti di contatto online si lavorerà per promuovere l'integrazione con i punti di attenzione offline a disposizione della Destinazione, a partire dai punti informativi generalisti e da quello per il verde di eXtraBO. E viceversa: in tutti gli spazi di attenzione offline, a partire dagli stessi punti informativi e dai supporti cartacei [pieghevoli, cartoline, Promenade] si inseriranno dispositivi visivi finalizzati a veicolare attenzione e traffico verso i luoghi digitali predisposti dalla redazione locale.

Sul fronte del lavoro visivo, infine, si agirà in due direzioni complementari. Da una parte sarà continuato il lavoro di sviluppo dell'immagine coordinata di Bologna metropolitana, con il dispiegamento della stessa su supporti e modalità emergenti. Dall'altra, si opererà per il miglior raccordo tra la brand identity di Bologna e quella del Territorio Turistico Bologna-Modena.

Tutto il lavoro visivo sul sito, infine, sarà sviluppato in precisa continuità e armonia con l'identità visiva di Destinazione, sviluppata con un manuale di stile dedicato ed espressa in tutti i materiali cartacei [Promenade a Bologna, mappe, brochure istituzionali generali e brochure dedicate al Verde].

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

- Corsi di aggiornamento linguistici;
- Corsi per utilizzo dei Social Network e dei nuovi strumenti di comunicazione quali WhatsApp Business e MyBologna web app;
- Corsi di aggiornamento relativi al filone di prodotti outdoor, active & slow e di nuovi percorsi culturali;
- Corsi di aggiornamento relativi a siti museali e storici della città e del territorio metropolitano.

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 300.000,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 300.000,00

**TOTALE SPESE POST-RICOGNIZIONE:** € 300.000,00

**FASCIA DI VALUTAZIONE:** ALTA

**CONTRIBUTO CONCESSO:** € 64.277,98

