

Allegato 2)

TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

P.T.P.L. 2025 - AMBITO 1 RICOGNIZIONE

SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI E DELLE UNIONI DI COMUNI

N.B. Si riportano di seguito i progetti di Ambito 1 rimodulati o che hanno avuto modifiche. I contenuti oggetto di revisione o eliminazione sono evidenziati mediante *formattazione corsiva e/o barrata*. Le variazioni relative al piano finanziario sono dettagliate in calce a ciascun progetto.

INDICE PROGETTI RIMODULATI

BOLOGNA.....	3
AMBITO 1.a - Informazione e accoglienza al turista - IAT RESERVATION E IAT.....	3
1) Comune di Alto Reno Terme – IAT	3
2) Nuovo Circondario Imolese - IAT R.....	7
AMBITO 1.a - Informazione e accoglienza al turista - IAT INNOVATIVI.....	9
3) Comune di Imola – WELCOME ROOM	9

BOLOGNA

AMBITO 1.a - Informazione e accoglienza al turista - IAT RESERVATION E IAT

1) Comune di Alto Reno Terme – IAT

P.G. n. 42628 del 25/06/2025

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 2376 del 16/10/2023

SEDE

Piazza della Libertà n 11, Porretta Terme

RELAZIONE GENERALE DELL'ATTIVITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

L'ufficio di informazione turistica del Comune di Alto Reno Terme, da maggio 2019 a maggio 2025 è stato 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.

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).

Da giugno 2025, in seguito a gara, il gestore dell'Ufficio Informazioni è Cristoforo Cooperativa Sociale Onlus realtà consolidata su piano nazionale, già gestore di oltre 40 uffici tra cui lo IAT di Pistoia, di Firenze, di Fiesole, Monza, Forlì, Langhirano, Como, Mantova, la DMC dell'Area Pratese e del Mugello. Il nuovo gestore ci permetterà di aprirci anche all'area toscana oltre che rafforzare la rete con la Città Metropolitana di Bologna.

Tra le progettualità turistiche delle quali ci occuperemo, sono da implementare, i pacchetti legati alle Terme di Porretta (di nuova gestione e in ristrutturazione), su nuovi percorsi legati al cicloturismo, alla natura (Linea Gotica, Piccola Cassia), all'enogastronomia e wellness.

Sul piano della grafica e della comunicazione social, la pagina facebook, instagram e il sito 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 è occupato di ciò fino a maggio scorso 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. *Il nuovo gestore offre un ufficio social e grafiche dedicato con professionisti del settore che svolgono da anni tale attività per altre realtà.*

Le attività svolte all'interno dell'ufficio sono quelle tipiche del front office con supporto a 360° al visitatore per quanto riguarda la ricerca delle strutture ricettive, il territorio ad ampio raggio, le attività da poter svolgere, prenotazioni ad eventi e attività, vendita di cartine libri e gadget, offerta di materiale cartaceo che copre più territori, informazioni su trasporti e ristorazione. Le attività di back office si concentrano principalmente sulla rete di rapporti con le associazioni del territorio per la realizzazione congiunta del calendario eventi, pagamenti fatture e contabilità, svolgimento di pratiche SCIA, contatti diretti con Siae e Sportello SUAP sempre legati agli eventi, supporto agli uffici comunali per l'organizzazione di eventi e la partecipazione a bandi, creazione di pacchetti turistici, rapporti con tutti gli stakeholder locali pubblici e privati.

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 dell'ambito Appennino bolognese;

- 3) *grazie alla conoscenza del territorio toscano da parte del gestore, instaurare una rete con le diverse realtà limitrofe quali Pistoia, Firenze, Prato e Mugello;*
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) 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.) 2025;
- 7) aggiornamento grafico più attuale e funzionale del sito discoveraltorenoterme.it implementando le informazioni territoriali e creandone di nuove, nonché aggiornando quelle già presenti in collaborazione con tutti i comuni limitrofi sia con Iat che senza.

AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2025

Le azioni che intendiamo svolgere nel 2025 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 per comprendere ed analizzare le richieste del mercato di riferimento 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 in collaborazione con la Redazione Locale;
4. Collaborazione con l'attuale gestore 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. Ampliamento del materiale fotografico, video e della mappatura dei luoghi dell'Appennino sul sito 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.

Specificazione dei seguenti elementi progettuali:

1) Progetto che contempla la funzione di redazione locale svolta dall'ufficio nell'ambito di ERT/SITUR NO (corretto d'ufficio). Afferisce a RL Appennino Bolognese.

2) Attività finalizzate al funzionamento di reti 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.

3) 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

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.

Sostenibilità:

- prosecuzione del progetto di sostenibilità ambientale e sicurezza “In Appennino si può” nato nel 2020 con promozione sui social e sensibilizzazione del turista;
- produrre un minor quantitativo di stampe cartacee in ufficio, prediligendo una promozione social e web al fine di limitare l'utilizzo di carta;

Innovazione:

- il nuovo gestore dell'ufficio IAT ha in progetto di acquistare nuovi pc e database esterni in cloud in modo da conservare e rendere fruibile a tutti gli operatori le informazioni raccolte dai singoli uffici e dalla Redazione Locale;
- verrà installato all'interno dell'ufficio IAT un monitor espositivo dove esporre a rotazione video promozionali e informativi sul territorio;

4) 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;
- Collaborazione con le DMO cercando di rispondere tempestivamente ad ogni richiesta di informazioni e materiali al fine di promuovere globalmente il prodotto Appennino.

5) *Descrizione del programma dei percorsi di formazione professionale e aggiornamento degli addetti*
La professionalizzazione in ambito turistico passa dalla formazione continua e costante degli operatori.

<i>OPERATORE</i>	<i>ATTIVITÀ DI FORMAZIONE</i>	<i>ORE DI FORMAZIONE</i>
<i>n. 2</i>	<i>Formazione servizio di Informazione e accoglienza turistica: Mansionario, _etica professionale, principi fondamentali di erogazione dei servizi e tutela dell'utenza, comportamento sul posto di lavoro, conoscenza CCNL a cura di Paolo Pestelli</i>	<i>4</i>
	<i>Formazione all'uso adeguato e strategico dei canali Social e Newsletter a cura della responsabile Ylenia Caioli</i>	<i>3</i>
	<i>Corso per utilizzo adeguato dell'applicativo Tourism Thermometer per la profilazione dell'utenza a cura di Rosanna Censabella</i>	<i>3</i>
	<i>Approfondimento e conoscenza della storia dell'Alto Reno e dell'Emilia Romagna, legata ai contenuti di visita e alle eccellenze locali</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Approfondimento sulle eccellenze artistiche / culturali locali;</i> ● <i>Approfondimento su eventi, tradizioni, folclore locale;</i> 	<i>3</i>
	<i>Formazione all'uso programma Mailchimp e Canva a cura di Eleonora Campolmi</i>	<i>4</i>
	<i>L'intelligenza Artificiale Generativa per il Content Marketing in Ambito Turistico</i>	<i>2</i>
	<i>CANVA: l'alleato perfetto per una gestione rapida ed efficace di visual e reels per i social a cura team comunicazione</i>	<i>2</i>
	<i>WORKSHOP in presenza dedicato alla rete di prodotto</i>	<i>3</i>
	<i>Formazione FB Business Suite e relativa reportistica a cura della responsabile Ylenia Caioli</i>	<i>6</i>
	<i>TOTALE ORE FORMAZIONE</i>	<i>30</i>

Sono sempre accessibili i corsi online di formazione accademica 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.

PIANO FINANZIARIO

IAT ALTO RENO TERME - INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA AL TURISTA

SPESE

<i>personale addetto al front-office e al back-office</i>	<i>€ 56.000,00</i>
<i>nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto pari a 71.900,00 (al netto del personale il cui costo viene rimborsato dalla Regione Emilia-Romagna, ad esempio addetti Redazione Locale)</i>	<i>€ 10.785,00</i> <i>(personale comunale)</i>

partecipazione a percorsi di aggiornamento	€ 3.500,00
attività finalizzate al funzionamento di reti di informazione e accoglienza turistica in ambito sovracomunale	€ 1.500,00
riscaldamento e pulizia locali	€ 3.500,00
utenze telefoniche ed elettriche	€ 3.000,00
assistenza tecnica	€ 2.000,00
realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei	€ 1.900,00
realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali in formato elettronico	€ 500,00
TOTALE	€ 82.685,00

SPESA AMMESSA

- AMMESSA € 82.685,00
- RIMODULATA € 82.685,00
(100% della spesa ammessa)

CONTRIBUTO

- CONCESSO € 5.572,97
- CONFERMATO € 5.572,97

2) Nuovo Circondario Imolese - IAT R

P.G. n. 43769 del 30/06/2025

Estremi riconoscimento ufficio: Det n. 2384 del 17/10/2023

Il progetto non ha subito modifiche rispetto a quello approvato.

PIANO FINANZIARIO

IAT R NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE - INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA AL TURISTA

SPESE

<p>personale addetto al front-office e al back-office <i>nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto (al netto del personale il cui costo viene rimborsato dalla Regione Emilia-Romagna, ad esempio addetti Redazione Locale)</i></p>	€ 70.000,00
partecipazione a percorsi di aggiornamento	€ 2.000,00

realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei	€ 10.000,00
realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali in formato elettronico	€ 7.000,00
TOTALE	€ 89.000,00

SPESA AMMESSA

- AMMESSA € 100.000,00
- RIMODULATA € 89.000,00
(89% della spesa ammessa)

CONTRIBUTO

- CONCESSO € 15.000,00
- CONFERMATO € 15.000,00

Le modifiche al piano finanziario sono inerenti alle seguenti voci:

- **realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei**, rimodulazione da € 18.000,00 a € 10.000,00;
- **realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali in formato elettronico**, rimodulazione da € 10.000,00 a € 7.000,00.

AMBITO 1.a - Informazione e accoglienza al turista - IAT INNOVATIVI

3) Comune di Imola – WELCOME ROOM

P.G. n. 43769 del 30/06/2025

Integrazione P.G. n. 49257 del 24/07/2025

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 51 del 18/01/2024

Il progetto non ha subito modifiche rispetto a quello approvato.

PIANO FINANZIARIO

WELCOME ROOM IMOLA - INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA AL TURISTA

SPESE

riscaldamento e pulizia locali	€ 2.000,00
spese di guardiania	€ 13.000,00
utenze elettriche	€ 2.000,00
assistenza e manutenzione strumenti informatici	€ 2.854,80
stampa di materiale informativo e/o di accoglienza	€ 3.000,00
realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei	€ 7.145,20
TOTALE	€ 30.000,00

SPESA AMMESSA

- AMMESSA € 30.000,00
- RIMODULATA € 30.000,00
(100% della spesa ammessa)

CONTRIBUTO

- CONCESSO € 15.000,00
- CONFERMATO € 15.000,00

Le modifiche al piano finanziario sono inerenti alle seguenti voci:

- **riscaldamento e pulizia locali**, rimodulazione da € 3.000,00 a € 2.000,00;
- **spese di guardiania**, rimodulazione da € 19.000,00 a € 13.000,00;
- **utenze elettriche**, rimodulazione da € 3.000,00 a € 2.000,00;
- **assistenza e manutenzione strumenti informatici**, rimodulazione da € 2.000,00 a € 2.854,80;
- **realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali cartacei**, rimodulazione da € 0,00 a € 7.145,20.