

# **Informare Attraverso il Territorio (IAT): rete di informazione e assistenza al turista**

## **Progetto per il territorio della Comunità Montana del Frignano**

### **1. Finalità**

La Comunità Montana del Frignano, in collaborazione con la Provincia, intende promuovere e supportare un percorso, da realizzarsi mediante progetti coordinati sul territorio, volto a rafforzare gli strumenti di informazione e assistenza al turista, a partire da un rinnovamento della rete territoriale di IAT e UIT, coinvolgendo in tale funzione anche gli esercizi commerciali e dei servizi alla persona che entrano a contatto con coloro che frequentano e visitano i luoghi a scopo turistico, nonché portando l'informazione e l'assistenza turistica nei luoghi di eccellenza del territorio dove, in determinati periodi, si concentra una importante e significativa affluenza, e in luoghi dove si svolgono importanti eventi e/o manifestazioni (fiere, sagre, eventi sportivi...).

Si ritiene infatti strategico, per lo sviluppo ed il rilancio del turismo, continuare a fare leva sugli elementi di eccellenza del territorio, ulteriormente però valorizzati anche da un accrescimento della cultura dell'accoglienza e da un sistema di servizi e assistenza adeguatamente organizzato nei luoghi di destinazione; nella convinzione che il carattere speciale che può assumere l'ospitalità e la comunicazione di valori quali la qualità della vita e la socialità, così come la tradizione e l'identità dei luoghi, possano costituire ancor di più un fattore competitivo determinante per il posizionamento nel quadro del turismo internazionale e nel rapporto con gli scenari sempre in evoluzione della dimensione globale.

In un'ottica di potenziamento e qualificazione dei servizi per il turista, risulta quindi opportuno e di valore strategico integrare le attività di riqualificazione e di innovazione della rete dell'informazione e accoglienza degli IAT e UIT mediante lo sviluppo di una rete più diffusa e distribuita sul territorio, formata dal coordinamento di operatori economici che, con l'ausilio di applicazioni telematiche e forme di ITC, siamo organizzati ed attrezzati per fornire informazioni ed assistenza al turista, collocando nuove funzioni in esercizi e siti maggiormente frequentati da viaggiatori e turisti, e, dove non sarà possibile fare questo, sarà attivato lo "IAT ITINERANTE" con il compito di coprire il più possibile il territorio con un servizio innovativo e qualificato.

Tenuto conto che alcune esperienze in tal senso sono già in corso di realizzazione attraverso alcuni progetti avviati nella città capoluogo e nel circuito "Terra di Motori", il raggiungimento di questa strategia di qualificazione prevede un'articolazione in progetti per aree che presentano stesse vocazioni e finalità turistiche, in cui quindi applicare forme di promozione e di marketing turistico differenziate.

I risultati e le modalità operative che emergeranno dall'attuazione del percorso complessivo e dei singoli moduli per realtà territoriali distinte andranno a costituire un modello replicabile anche in altri contesti del sistema turistico regionale.

### **2. Obiettivi specifici**

Si prevede di predisporre un sistema in grado di supportare il turista prima e durante il suo viaggio, mediante l'utilizzo di tecnologie facilmente fruibili che forniscono all'utente una comunicazione interattiva e multimediale integrata da servizi *in loco* offerti dalla rete territoriale dei punti di

informazione e assistenza, costituita da IAT e UIT ed allargata attraverso l'inclusione di esercizi ed operatori economici a contatto con il turista. In particolare i supporti tecnologici utilizzeranno il sito [www.appenninomodense.net](http://www.appenninomodense.net) , sito ufficiale, per tutto l'Appennino modenese, del sistema turistico regionale.

Rappresentano principali obiettivi dell'azione complessiva di scala sovraterritoriale:

- ✓ accrescere e fidelizzare la presenza turistica nel sistema turistico provinciale mediante l'estensione e la qualificazione dell'assistenza, accoglienza ed informazione del turista;
- ✓ realizzare una rete delle strutture operanti nell'informazione ed accoglienza al turista per l'accesso all'intero sistema turistico regionale ed ai relativi servizi, in stretto raccordo con il portale del turismo regionale (<http://www.emiliaromagnaturismo.it>);
- ✓ creare una rete diffusa di esercizi in grado di fornire informazioni ed assistenza al turismo che si trova nel luogo di appartenenza;
- ✓ acquistare un mezzo che, opportunamente attrezzato, venga utilizzato per il servizio di "IAT ITINERANTE"
- ✓ proporre modelli e soluzioni innovative che abbiano come obiettivo anche lo sviluppo sociale, in una sinergia fra tutte le forze sociali che compongono il tessuto economico, turistico e culturale del territorio;
- ✓ fornire nello specifico al turista diversamente abile l'accesso a servizi mediante l'utilizzo delle tecnologie di evoluzione della telefonia mobile e attraverso connessioni *wireless*;
- ✓ qualificare mediante interventi di formazione diretti ad operatori delle strutture dedicate all'informazione, anche con il supporto di strumenti informativi (formazione a distanza e *on-the-job*).

### **3. Modalità di attuazione**

I progetti di attuazione di tale strategia di qualificazione dell'informazione e assistenza al turista comprendono quindi:

- ✓ il raccordo funzionale ed operativo delle strutture di informazione turistica presenti sul territorio (uffici IAT e UIT di cui alla L.R. n. 7/98) e che già svolgono il servizio previsto dalla normativa regionale, anche attraverso un funzionamento in rete supportato da applicazioni telematiche, con la possibilità di fornire elementi ed informazioni anche di carattere promozionale e servizi aggiuntivi al turista (servizi di prenotazione di visite, acquisto ski-pass, etc.) nonché avviando, in base ad una programmazione territoriale diffusa, il servizio "IAT itinerante";
- ✓ il coinvolgimento di operatori economici e associazioni affinché, con l'ausilio di applicazioni telematiche e forme di ITC, siano predisposti punti di informazione ed assistenza al turista presso esercizi e siti maggiormente frequentati dal turista, coordinati all'interno della rete degli IAT e UIT di livello provinciale e locale;
- ✓ azioni formative per gli addetti degli uffici di informazione (IAT/UIT) e per gli operatori degli esercizi commerciali e dei siti di principale interesse turistico che rientrano nella rete diffusa di assistenza e informazione al turista;

- ✓ l'applicazione di recenti tecnologie della comunicazione (web 2.0., applicazioni mobile, etc.) per l'accesso e la fruizione dei principali siti di interesse turistico e culturale, tra cui in particolare:
  - turismo montano sia bianco che *green*;
  - turismo sportivo, escursionistico ed ambientale,
  - siti ed edifici di interesse architettonico e storico-testimoniale, con particolare riferimento ai circuiti inerenti il periodo romanico, castelli, musei, ville e palazzi;
  - circuiti enogastronomici del prodotto tipico e tradizionale (mercati storici, esercizi della ristorazione, botteghe)
  - rete dei siti del circuito del progetto regionale Motor Valley (musei, collezioni, siti).

Nell'attuazione del progetto saranno da individuarsi le forme di coordinamento con attività analoghe realizzate o in corso di realizzazione in altre aree interne alla provincia, allo scopo di valorizzare elementi comuni identificativi del territorio nel suo insieme e di sviluppare un raccordo di rete sovralocale.

#### 4. Azioni

Le singole azioni prevedono:

- incontri di coordinamento con gli uffici IAT/UIT ed i servizi al turismo dei Comuni per condivisione strategia, modalità operative e ruoli, in stretto raccordo con l'intero sistema turistico regionale ed i relativi servizi, a partire dal portale del turismo regionale (<http://www.emiliaromagnaturismo.it>);
- incontri con le associazioni di categoria del commercio e dei pubblici esercizi per condividere il progetto, raccogliere proposte su modalità di attuazione, ottenere collaborazione per il coinvolgimento degli operatori economici;
- individuazione:
  - o delle attività economiche che, per caratteristiche, localizzazione e capacità di entrare in contatto con il turista costituiscono potenziali punti informativi della rete;
  - o dei fabbisogni formativi degli operatori selezionati per svolgere la funzione di nodi della rete di *IAT diffuso*;
- percorsi formativi per gli operatori degli uffici di informazione turistica relativi alle nuove tecnologie della comunicazione per promozione e marketing turistico, comprese applicazioni web 2.0., mobile phones e social networks;
- percorsi formativi per gli operatori economici aderenti al progetto di *IAT diffuso* su:
  - o elementi di base di inglese parlato utile a comunicare con i turisti;
  - o elementi su storia, tradizioni e patrimonio artistico e culturale del territorio, di cui dare informazione e fare promozione al turista.
- realizzazione di punti di accesso wi-fi a servizio del turista;

- acquisto attrezzature (computer, tablets, etc.);
- monitoraggio risultati attesi.

## PERCORSI FORMATIVI GRATUITI

### 1 "Il territorio"

- incontri di coordinamento con gli uffici IAT/UIT ed i servizi al turismo dei Comuni per condivisione strategia, modalità operative e ruoli , in stretto raccordo con l'intero sistema turistico regionale ed i relativi servizi, a partire dal portale del turismo regionale (<http://www.emiliaromagnaturismo.it>);
- incontri con le associazioni di categoria del commercio e dei pubblici esercizi per condividere il progetto, raccogliere proposte su modalità di attuazione, ottenere collaborazione per il coinvolgimento degli operatori economici;
- individuazione:
  - delle attività economiche che per caratteristiche, localizzazione e capacità di entrare a contatto con il turista costituiscono potenziali punti informativi della rete;
  - dei fabbisogni formativi degli operatori selezionati per svolgere la funzione di nodi della rete di *IAT diffuso*;

Due incontri serali per illustrare le attrattive turistiche del territorio, presentare la rete informativa istituzionale e i materiali cartacei già esistenti;

Viste guidate alle risorse, selezionate dalla vasta gamma dell'offerta turistica del territorio che possano rappresentare punti di interesse rilevante interesse per un turista che intenda soggiornare più di un giorno sul territorio.

Pertanto i percorsi guidati si svolgeranno nei COMUNI DELLA COMUNITA' MONTANA DEL FRIGNANO

(individuare emergenza per ciascun comune, nonché le produzioni tipiche locali, botteghe ecc.)

### 2" "Welcome to Frignano"

Breve corso di inglese per acquisire gli strumenti linguistici di base necessari per dare informazioni turistiche, gestire conversazioni commerciali e situazioni di emergenza.

### 3" "Il web marketing "

Un breve percorso orientativo per apprendere a navigare nel sistema informativo offerto dalla rete pubblica a servizio di turisti e operatori e per promuoversi attraverso gli strumenti del web marketing e dei social network.

Al termine dei 3 percorsi formativi verrà consegnata una vetrofania che, esposta, attesterà la affidabilità del soggetto nel merito dell'erogazione delle informazioni.

#### 4. "La Rete WI-FI"

Attualmente non tutti i comuni del territorio sono dotati di punti wi-fi dove il turista può consultare mediante i nuovi strumenti i siti turistici ed informativi, pertanto risulta fondamentale soprattutto nei comuni più decentrati attivare almeno un punto wi-fi ai servizi di banda larga, e collateralmente implementare i punti nei comuni già dotati di accesso.

Possono essere collegati con fibra ottica con acces point fornito da Regione con banda selezionata su fibra, i Comuni di Fanano, Lama Mocogno, Montecreto, Pavullo nel Frignano, Polinago e Sestola e in quei comuni già dotati di punti implementare quelli esistenti dotando i luoghi di particolare interesse turistico come ad esempio il Castello di Montecuccolo a Pavullo nel Frignano. Mentre gli altri comuni (Fiumalbo, Riolunato, Pievepelago, Serramazzone) occorre provvedere diversamente con adsl collegate ad acces point.

#### **5. Tempi e costi previsti**

##### **CRONOPROGRAMMA**

(Modalità organizzativa e timing)

ANNO 2014

##### **PARTE 1" PROGETTAZIONE E ORGANIZZAZIONE**

- ✓ censimento delle attività economiche potenzialmente interessate al progetto,
- ✓ progettazione dei percorsi formativi e individuazione di partner e docenti,
- ➔ progettazione e organizzazione della campagna di adesioni, della campagna stampa e della serata di presentazione, organizzazione della segreteria per la raccolta delle adesioni e l'erogazione di informazioni
- progettazione ed elaborazione dei materiali utili alla promozione del progetto (locandine, schede adesioni, lettera di invito, Power Point di presentazione del progetto e Power Point di presentazione del territorio, comunicati stampa, inviti)
- progettazione ed elaborazione dei materiali ad uso degli iscritti (cartina, vetrofania, attestato, materiali informativi per il corso sul territorio);
- censimento dei punti wi-fi esistenti;
- definizione piano dei punti realizzabili con l'obiettivo di avere almeno un punto wi-fi libero per ciascun comune aderente e punti wi-fi nei luoghi di grande afflusso di pubblico (emergenze storiche, ambientali, turistiche);
- attivazione dei punti wi-fi e attivazione informativa alla cittadinanza e al turista attraverso la rete degli uffici informazione turistica del territorio, i siti web, i profili fb dei singoli comuni e di APPENNINO MODENESE;

## ANNO 2015

### PARTE 2“ DIFFUSIONE, COMUNICAZIONE, AVVIO CORSI

- ➔ invio degli inviti,
- ➔ conferenza stampa di presentazione del progetto presso sede istituzionale della Unione dei Comuni del Frignano (e/o luogo da individuare) e campagna stampa,
- ➔ raccolta adesioni,
- ➔ serata di presentazione del progetto,
- ➔ avvio Percorso 1“ "Il Territorio" almeno 50% dei luoghi,
- ➔ realizzazione Percorso 2“ "Welcome to Frignano",
- ➔ lanci stampa e tramite social network di richiamo al progetto.

### PARTE 3“ REALIZZAZIONE CORSI, INSTALLAZIONE DOTAZIONI STRUMENTALI E CONCLUSIONI

- ✓ Realizzazione Percorso 3“ "Il web marketing",
- ✓ prosecuzione percorso 1“ "Il Territorio";
- ✓ stampa e consegna vetrofania.

## PIANO FINANZIARIO

### ENTRATE (vedi successivo dettaglio)

Partners	Entrate
Comunità Montana del Frignano e Comuni di Fanano, Fiumalbo, Lama Mocogno, Montecreto, Pavullo nel Frignano Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serramazzoni, Sestola	€ 20.000,00
Provincia di Modena	€ 20.000,00
<b>Totale</b>	<b>€ 40.000,00</b>

### COSTI (IVA inclusa)

Spese correnti	Importi in euro (IVA inclusa)
Compensi docenti per corsi web e marketing	€ 3.000,00
Compenso docenti per corso inglese (2 gruppi)	€ 2.500,00
Studio logo, stampa materiale cartaceo e vetrofanie	€ 4.500,00
Noleggio sale e attrezzature	€ 1.000,00
Progetto Wi-Fi (Studio di fattibilità e coordinamento tecnico info-telematico)	€ 2.500,00
Segreteria organizzativa e coordinamento tecnico-amministrativo	€ 4.500,00
Campagna stampa	€ 2.000,00
<b>Totale</b>	<b>€ 20.000,00</b>

Spese di investimento	Importi in euro (IVA inclusa)
Acquisto materiale e interventi strutturali per l'attivazione dei punti Wi-Fi	€ 10.200,00
Acquisto computer e tablets per nuovi punti informativi	€ 9.800,00
<b>Totale</b>	<b>€ 20.000,00</b>

Totale spese progetto	Importi in euro (IVA inclusa)
Spese correnti	€ 20.000,00
Spese di investimento	€ 20.000,00
<b>Totale</b>	<b>€ 40.000,00</b>

## RIPARTO ENTI DEL FRIGNANO

COMUNITA' MONTANA DEL FRIGNANO				€ 2.525,00
	<b>QUOTA FISSA</b>	<b>QUOTA PUNTO INFORMATIVO</b>	<b>QUOTA WI-FI</b>	<b>QUOTA COMUNE</b>
FANANO	€ 400,00	€ 2.125,00	€ 200,00	€ 2.725,00
FIUMALBO	€ 400,00	€ 425,00	€ 200,00	€ 1.025,00
LAMA MOCOGNO	€ 400,00	€ 1.275,00	€ 200,00	€ 1.875,00
MONTECRETO	€ 400,00	€ 425,00	€ 200,00	€ 1.025,00
PAVULLO NEL FRIGNANO	€ 400,00	€ 2.125,00	€ 200,00	€ 2.725,00
PIEVEPELAGO	€ 400,00	€ 850,00	€ 200,00	€ 1.450,00
POLINAGO	€ 400,00	€ 425,00	€ 200,00	€ 1.025,00
RIOLUNATO	€ 400,00	€ 425,00	€ 200,00	€ 1.025,00
SERRAMAZZONI	€ 400,00	€ 1.275,00	€ 200,00	€ 1.875,00
SESTOLA	€ 400,00	€ 2.125,00	€ 200,00	€ 2.725,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 4.000,00</b>	<b>€ 11.475,00</b>	<b>€ 2.000,00</b>	<b>€ 20.000,00</b>