

Protocollo di Intesa tra

- Provincia di Modena
- Comune di Modena

Oggetto: Informare Attraverso il Territorio (IAT): rete di informazione e assistenza al turista - Progetto-pilota della città di Modena.

Premesso che:

- la Provincia di Modena ha avviato un percorso, da realizzarsi mediante progetti coordinati sul territorio, volto a rafforzare gli strumenti di informazione e assistenza al turista attraverso la formazione degli operatori a contatto con il turista, il coinvolgimento di esercizi turistici e commerciali e l'introduzione di tecnologie innovative nel campo della comunicazione.
- i principali obiettivi di questa azione complessiva di scala sovralocale si riferiscono a:
 - accrescere e fidelizzare la presenza turistica nel sistema turistico provinciale mediante l'estensione e la qualificazione dell'assistenza, accoglienza ed informazione del turista;
 - dotare le strutture operanti nell'informazione ed accoglienza al turista di servizi ulteriori, tra cui l'acquisto di biglietti per la visita di siti e musei, per l'accesso a manifestazioni culturali e sportive, per l'utilizzo di impianti e strutture, quali impianti sportivi (ski-pass, etc.) e ricreativi (card, biglietti unici);
 - realizzare un raccordo tra le 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;
 - 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);
- le attività di qualificazione e di innovazione della rete dell'informazione e accoglienza al turista sono da finalizzarsi in particolare a creare una rete diffusa formata dal coordinamento di operatori economici e associazioni che, con l'ausilio di applicazioni telematiche e forme di ITC, sono predisposti a fornire informazioni ed assistenza al turista, collocando nuove funzioni in esercizi e siti maggiormente frequentati dal turista e che contribuiscono a determinare un'identità territoriale riconoscibile (botteghe storiche, rivendite di prodotti tipici, esercizi della ristorazione, etc.);
- i progetti di attuazione di tale strategia di qualificazione dell'informazione e assistenza al turista possono contemplare azioni formative per gli addetti degli uffici di informazione e per gli operatori degli esercizi commerciali e delle associazioni che rientrano nella rete diffusa di assistenza e informazione al turista;

Visto che:

- il Comune di Modena ha presentato alla Provincia di Modena (con nota agli atti nostro prot. n. 107963 del 14/12/2011) un proprio progetto da svilupparsi nel biennio 2011-12 che si propone di realizzare azioni di IAT diffuso per il potenziamento e la qualificazione della rete cittadina di accoglienza ed informazione al turista, inserita nel quadro dell'azione di più ampia scala sostenuta dalla Provincia;
- la città di Modena rappresenta nodo centrale e un punto di riferimento strategico anche per i flussi turistici diretti ad altre aree del territorio provinciale, considerate in particolare le opportunità derivanti dalla manifestazione Expo 2015 e dalla prossima apertura del Museo Casa Ferrari;
- il progetto del Comune di Modena prevede in particolare un budget di spesa ed un piano finanziario di reperimento delle risorse in cui figurano investimenti diretti del Comune e contributi da parte della Provincia di Modena;
- la Provincia di Modena ha ritenuto il suddetto progetto coerente con le finalità della strategia di IAT diffuso ed ha pertanto accordato il contributo indicato nel piano finanziario con Deliberazione della Giunta n. _____ del _____;

Si concorda quanto segue

Art. 1

OGGETTO DEL PROTOCOLLO D'INTESA

Il presente protocollo d'intesa regola i rapporti tra Provincia di Modena e Comune di Modena per la realizzazione delle azioni necessarie alla realizzazione del progetto "Informare Attraverso il Territorio (IAT), rete di informazione e assistenza al turista - Progetto-pilota della città di Modena" di cui all'allegato 1 della presente Intesa;

Art. 2

RESPONSABILI DEL PROGETTO

Sono responsabili del progetto:

- per la Provincia di Modena _____;
- per il Comune di Modena _____

Art 3

IMPEGNI DEI SOTTOSCRITTORI

Il Comune di Modena si impegna a:

- realizzare le attività previste nel programma (ALLEGATO 1), in qualità di ente proponente ed attuatore, anche mediante l'investimento di proprie risorse per l'ammontare di € 15.000,00;
- riportare su ogni comunicato stampa e/o materiale promozionale realizzato in proprio, o in collaborazione con altri soggetti, che le iniziative di cui al precedente art. 1) sono realizzate con il cofinanziamento della Provincia di Modena, con indicazione del logo istituzionale;
- dare diffusione attraverso la rete d'informazione al turista, costituita attraverso il progetto, dei materiali informativi e promozionali messi a disposizione dalla Provincia di Modena;
- concordare con la Provincia di Modena eventuali variazioni al progetto;

– concludere le attività di attuazione del progetto entro il 31/12/2012.

La Provincia di Modena si impegna a:

- conferire al Comune di Modena un contributo di € 10000,00 alla realizzazione del programma, il cui versamento è previsto in due tranches, di cui:
 - il 50% alla presentazione del piano dettagliato delle attività recante relativi costi e modalità di svolgimento;
 - il restante 50% ad avvenuta rendicontazione, contenente relazione finale delle attività svolte e contestuale produzione di documentazione amministrativa e contabile comprovante l'effettiva spesa sostenuta, almeno fino all'ammontare complessivo del budget, stimato in € 25.000,00;
- mettere a disposizione del progetto i propri materiali informativi e di promozione turistica.

Art. 4

DURATA DEL PROTOCOLLO D'INTESA

Il presente protocollo d'intesa decorre dalla data della sottoscrizione ed ha termine il 31/12/2012

Art. 5

CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Modena

Letto, approvato e sottoscritto,

Modena lì, _____

Per Provincia di Modena _____

Per Comune di Modena _____

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

Progetto-pilota della città di Modena

PREMESSA

“CONOSCI MODENA?” – Iat diffuso del Territorio CORSO DI FORMAZIONE PER SOGGETTI DI FRONT-OFFICE TURISTICO. Negli studi di marketing turistico spesso si evidenzia che un luogo non può definirsi veramente turistico fino a che i suoi abitanti e cittadini non lo percepiscono e vivono come tale.

E' anzi proprio la coscienza della collettività di essere “luogo adatto e pronto ad accogliere i visitatori” che orienta positivamente quest'ultimi e li fa sentire graditi e quindi innesca il meccanismo del passaparola, che è notoriamente la molla più forte per fare scegliere una destinazione di visita piuttosto che un'altra.

Ma perché la collettività senta la propria città come “potenzialmente” o “già” turistica è necessario ne conosca l'offerta e le principali attrattive.

OBIETTIVO

Il progetto pertanto si propone la creazione e lo sviluppo di una rete capillare di punti d'informazione turistica di base (che saranno identificati con apposita vetrofania) e il progressivo potenziamento dei mezzi informativi e di promozione in dotazione alla stessa rete. Il tutto in stretta sintonia e collaborazione con il sistema di promozione turistica provinciale e regionale.

Il fine è di integrare la rete di punti informativi istituzionali esistenti con una rete ben più estesa, radicata nel territorio e vitale. Tale rete è stata identificata negli operatori turistici, negli esercizi commerciali e in tutti quei luoghi che costituiscono le tappe che normalmente contraddistinguono l'esperienza del turista in visita al territorio.

L'obiettivo è quindi quello di trasformare ristoranti, alberghi, bar ma anche edicole ecc in uffici di informazione e di accoglienza turistica di base. Il tutto attraverso percorsi formativi gratuiti dedicati.

CONTENUTI

In questa prospettiva, con l'obiettivo di “formare” soggetti consapevoli e di rendere la città accogliente, cioè in grado di dare risposte in servizi e contenuti ai turisti, si è pensato di dare inizio ad un percorso formativo che, per gradi e tipologie, vuole arrivare a:

- fare conoscere ai soggetti che per professione contattano e si relazionano con i turisti le principali risorse artistiche e gli altri elementi di attrattività turistica della città, con particolare riferimento al Museo Casa Natale E. Ferrari e alla storia della motoristica sportiva;

- fare apprendere gli elementi di base dell'inglese parlato, utile a comunicare con i turisti;
- fornire strumenti cognitivi essenziali per utilizzare le possibilità del web per l'informazione e la promozione turistica.

TARGET

Il pubblico cui si pensa di rivolgere il corso è costituito da una tipologia di soggetti che, per professione, hanno occasione, più o meno continuativa, di incontrare turisti e visitatori e di rappresentare, quindi, un importante anello di orientamento alla scoperta della città e, in sostanza, una sorta di "presidio informativo" quando e dove l'ufficio istituzionalmente preposto non c'è o è chiuso.

I percorsi formativi di cui in seguito saranno quindi rivolti a:

- 1) Operatori di Uffici di Informazione turistica di Modena e Provincia e Uffici di Informazione turistica del Circuito Città d'arte;
- 2) Receptionist alberghi di Modena Capoluogo;
- 3) Gestori ristoranti, bar ma anche edicole, tabaccherie;
- 4) Operatori di sportello URP – Servizio Piazza Grande (Comune Modena e Provincia di Modena);
- 5) Guide e Accompagnatori Turistici;
- 6) Vigili Urbani di Modena Capoluogo;
- 7) Operatori di Agenzie di Viaggio di Modena capoluogo;
- 8) Operatori di altri Consorzi turistici, quali Modenamoremio, di Modena e Provincia.

AZIONI

n. 3 TIPOLOGIE DI PERCORSI FORMATIVI GRATUITI

1) "Il territorio"

- 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 della città e dei bacini di rilevante interesse per un turista che intenda soggiornare più di un giorno sul territorio.

Pertanto i percorsi guidati si svolgeranno in

MODENA CITTA':

- Museo Civico d'Arte e Museo Civico Archeologico-Etnologico,
- Galleria Estense e Biblioteca Estense,
- Galleria Civica e Museo della Figurina,
- Palazzo Ducale,
- Duomo e Musei del Duomo, Palazzo Comunale e Acetaia Comunale, Torre Ghirlandina,
- Museo e Casa Enzo Ferrari,

- Museo Internazionale del Volley, Museo dell'Auto storica Stanguellini, Museo delle Macchine da Caffè,
- Gipsoteca Graziosi e Nuovi scavi Parco Novi Sad,
- Nuovo complesso Ex Sant'Agostino e Mostra permanente di codici miniati e di Opere a stampe presso la Biblioteca estense.

COMPRESORIO PIANURA MODENA:

- acetaie,
- caseifici,
- cantine,
- pievi romaniche,
- collezioni private auto,
- CARPI e il Rinascimento,
- NONANTOLA e l'Abbazia,
- SASSUOLO e Palazzo Ducale,
- I Castelli della Pianura.

2) "Welcome to Modena"

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.

MODALITA ORGANIZZATIVA E TIMING

ANNO 2011

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).

ANNO 2012

PARTE 2) DIFFUSIONE, COMUNICAZIONE, AVVIO CORSI

- invio degli inviti,
- conferenza stampa di presentazione del progetto presso sede istituzionale di Modena e campagna stampa,
- raccolta adesioni,
- serata di presentazione del progetto,
- avvio Percorso 1) "Il Territorio" almeno 50% dei luoghi,
- (Si prevede di organizzare almeno 2 visite guidate per ciascuna risorsa individuata, collocandone nell'arco dell'anno distribuendole in orari e giornate diverse per permettere la più ampia partecipazione. I soggetti identificati come "target" infatti, spesso ruotano su turni di lavoro con orari differenziati),
- Realizzazione Percorso 2) "Welcome to Modena",
- lanci stampa e tramite social network di richiamo al progetto.

PARTE 3) REALIZZAZIONE CORSI, VETROFANIE E CONCLUSIONI

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

PIANO FINANZIARIO

COSTI PREVISTI (IVA inclusa)

Spese	Costi in euro (IVA inclusa)
compensi docenti per corsi web e marketing	2.000,00
compensi docenti corsi inglese (2 gruppi)	3.000,00
stampa materiale cartaceo e vetrofanie	4.000,00
noleggio sale e/o attrezzature	2.000,00
pagamento guide turistiche per educational tour	7.000,00
campagna stampa (comunicati giornali locali, inserzioni, spot radio)	5.000,00
Segreteria organizzativa	2.000,00

TOT. euro 25.000,00

ENTRATE

- **Comune Modena:** € 15.000,00
- **Provincia di Modena:** € 10.000,00