



TERRITORIO TURISTICO  
DI BOLOGNA-MODENA

**Allegato 1)**

# **P.T.P.L. 2022 BOLOGNA**

## **FILONE 1**

### **SERVIZI TURISTICI DI BASE**

## INDICE PROGETTI

1) Comune di Bologna.....	pag. 1
2) Comune di Alto Reno Terme.....	pag. 3
3) Comune di Castel San Pietro Terme.....	pag. 5
4) Comune di Monghidoro.....	pag. 8
5) Comune di Imola.....	pag. 11
6) Comune di Lizzano in Belvedere.....	pag. 14
7) Comune di Sasso Marconi.....	pag. 17
8) Comune di Zola Predosa .....	pag. 20
9) Comune di Dozza.....	pag. 23
10) Comune di Camugnano.....	pag. 25
11) Comune di Marzabotto.....	pag. 27
12) Comune di San Benedetto Val di Sambro.....	pag. 30
Tabella di sintesi.....	pag. 32

**SOGGETTO PROPONENTE: COMUNE DI BOLOGNA****P.G. n. 64679/2021****GESTIONE:** esternalizzata a Bologna Welcome Srl

Bologna Welcome Srl è stato individuato tramite procedura pubblica dalla Città metropolitana di Bologna a cui il Comune di Bologna ha delegato la funzione di stazione appaltante per la gestione di varie attività tra cui il servizio relativo all'Informazione e assistenza ai turisti (IAT), come indicato nell'accordo di collaborazione sottoscritto in data 1/8/2017 Protocollo n. 46878 e in fase di rinnovo.

In vista del rinnovo per ulteriori 3 anni del contratto di servizi inerenti la DMO, con Delibera di Giunta P.G. n. 477605/2020, sono state previste le risorse previste per il corretto funzionamento e il mantenimento del servizio di cui trattasi fino al 31/12/2023. In considerazione dell'impatto significativo che la pandemia ha avuto sul settore turistico, con l'imposizione di lunghe chiusure e limitazioni, si è pensato di attuare nel 2022 alcune strategie in grado di rispondere a un evidente cambiamento della domanda turistica, ripesando 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:

- **Sicurezza:** Uno dei temi più sensibili dei prossimi mesi. Si prevede di sviluppare nuove modalità di accoglienza per assistere il cliente in tutte le fasi di organizzazione del viaggio. Un esempio è la possibilità di prenotare un appuntamento con l'operatore presso l'info point, in modo da non avere tempi di inattività e inutili attese durante la vacanza.
- **Assistenza:** A tale proposito si sta provvedendo ad attivare 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 *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.

Il personale partecipa, inoltre, alla formazione in materia di primo soccorso e antincendio richiesta a norma di legge.

In accordo con i singoli organizzatori di eventi, vengono realizzate visite guidate specifiche a musei e monumenti oltre a momenti di prova dei servizi turistici offerti ai visitatori prima della loro commercializzazione.

In occasione di eventi di particolare richiamo turistico, vengono organizzati dei momenti di formazione ad hoc per gli operatori in modo da rendere più efficace la promozione e la vendita dell'evento presso gli uffici IAT-R.

Oltre a quelli sopra indicati, la formazione prevista per l'anno 2022 verterà sui seguenti temi: 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 € 630.000,00**

**Totale spese ammissibili € 630.000,00**

**Fascia di valutazione ALTA**

---

## SCHEDA 2

---

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI ALTO RENO TERME

**P.G. n. 63330/2021**  
**Integrazione P.G. 69846/2021**

Sono due gli uffici di informazione turistica che operano sul territorio comunale in diverse sedi:

**SEDE:** IAT di Porretta Terme – Piazza della Libertà, 11

**SEDE:** UIT di Molino del Pallone - Via Roma, 56/1

**GESTIONE:** dal 1° maggio 2019 la gestione degli uffici è stata affidata, tramite avviso di manifestazione di interesse, ad Appennino Slow srl (deliberazione di Giunta comunale n. 173 del 31 dicembre 2018)

A seguito dell'esternalizzazione nel 2017 della gestione del servizio all'UNPLI, l'ufficio IAT dal 1° maggio 2019 è stato affidato ad Appennino Slow srl. Tale modifica del gestore ha permesso di migliorare la rete e interazione con gli altri uffici IAT e UIT dell'area metropolitana grazie anche all'interscambio del personale, alla crescita reciproca ed alle esperienze condivise. Appennino Slow è presente da oltre 20 anni sul mercato turistico ed ha come core business proprio la valorizzazione, promozione e commercializzazione dell'Appennino Bolognese. Questo ci ha permesso di allacciare relazioni con il tessuto economico e ricettivo locale, in modo da commercializzare il prodotto turistico. A questo scopo sono stati creati dei pacchetti turistici specifici legati agli eventi più importanti nel nostro territorio (Porretta Soul Festival, Porretta Prog, Porretta Slow, Al centro della linea gotica ecc.). Parallelamente è nato il progetto "VisitAppennino" ([www.appenninoslow.it](http://www.appenninoslow.it)) che comprende numerosi pacchetti turistici, anche componibili in base alle esigenze del turista alla scoperta dei nostri luoghi più caratteristici. Tale progetto è ancora in fase di assestamento, ma ha sicuramente un grande potenziale. Sarà obiettivo dell'Amministrazione, di Appennino Slow e degli uffici lavorare in tal senso in modo da concretizzare il nostro lavoro in presenze turistiche. Inoltre tale azienda continuerà ad occuparsi dell'aggiornamento del portale internet turistico ([www.discoveraltorenoterme.it/](http://www.discoveraltorenoterme.it/)), dei profili social collegati e della gestione della newsletter settimanale. L'ufficio collabora con gli uffici della DMO (Destination Management Organisation), gli organi della DT Bologna e gli altri uffici IAT provinciali. Supporta gli organizzatori eventi sia sull'ideazione che sulla realizzazione degli stessi in un'ottica di rafforzamento dell'identità territoriale della DT predisponendo servizi e autorizzazioni in loco. Oltre a ciò, in occasione di specifici eventi, il personale è disponibile ad aperture straordinarie dell'ufficio (ore notturne e festive). L'ufficio risponde agli standard qualitativi richiesti dalla Regione Emilia-Romagna (delibera n.956 del 2005). Periodicamente vengono attivati percorsi formativi del personale degli uffici locali, assieme al personale degli altri uffici gestiti sempre da Appennino Slow, nonché un'azione comune sul tema comunicazione di seguito esplicitato.

La formazione del personale che lavora negli uffici di informazione turistica non può essere improvvisata in quanto l'operatore deve avere competenze trasversali (storico-culturali, linguistiche, ambientali, locali ...) ed essere sempre aggiornato sulle attività del territorio di competenza, ma anche limitrofo, oltre che su Bologna e l'area tutta della Città Metropolitana. Essendo Appennino Slow l'unico referente nella gestione di 4 uffici turistici locali (UIT Sasso Marconi, IAT Monghidoro, IAT Alto Reno Terme, UIT Molino del Pallone) e di eXtraBo come punto di riferimento di tutto l'Appennino (in centro a Bologna), è stato individuato, in accordo tra le Amministrazioni, un progetto riguardante il personale dei rispettivi IAT e UIT per formare gli addetti in modo completo e approfondito attraverso vere e proprie "lezioni di territorio" da effettuare sul campo.

La formazione riprenderà le "Lezioni di Territorio" e verranno effettuati maggiori interventi formativi sul tema della comunicazione. Nel 2021 Appennino Slow ha puntato sulla formazione teorica mentre per il 2022 l'obiettivo è quello di concentrare la formazione degli Uffici UIT e IAT di Sasso Marconi, Monghidoro, Alto Reno Terme ed eXtraBo principalmente in ambiente attraverso il ciclo di "Lezioni di Territorio" già programmato nei due anni precedenti e non completate a causa dell'emergenza sanitaria, allo scopo di rafforzare le competenze trasversali, e un costante aggiornamento sulle attività e le emergenze turistiche dei vari territori. Si ritiene che tale tipologia di formazione sia indispensabile per l'operatore, sia al fine di rendere le informazioni sempre più efficienti e rispondenti alle necessità del Turista sia per poter adattare l'offerta turistica ai cambiamenti. In aggiunta, verranno implementati, rispetto all'anno precedente, corsi in presenza e webinar con esperti social media marketing, per accrescere la presenza sui social network e per rendere più efficace la

comunicazione nel suo complesso. La formazione del personale che lavora negli uffici di informazione turistica non può essere improvvisata in quanto l'operatore deve avere competenze trasversali (storico-culturali, linguistiche, ambientali, locali ...) ed essere sempre aggiornato sulle attività del territorio di competenza, ma anche limitrofo, oltre che su Bologna e l'area tutta della Città Metropolitana. Essendo Appennino Slow l'unico referente nella gestione di 4 uffici turistici locali (UIT Sasso Marconi, IAT Monghidoro, IAT Alto Reno Terme, UIT Molino del Pallone) e di eXtraBo come punto di riferimento di tutto l'Appennino (in centro a Bologna), è stato individuato, in accordo tra le Amministrazioni, un progetto riguardante il personale dei rispettivi IAT e UIT per formare gli addetti in modo completo e approfondito attraverso vere e proprie "lezioni di territorio" da effettuare sul campo e che, a causa dell'emergenza sanitaria degli scorsi anni non è stato possibile completare. Analogamente, le Amministrazioni hanno concordato sull'idea di coordinarsi, sempre seguendo le linee direttive di DMO e Città Metropolitana, per quel che riguarda un piano di comunicazione che permetta a tutti gli uffici turistici di conoscere e promuovere le attività e le peculiarità del territorio presidiato dai diversi IAT e UIT in modo da ampliare il target e il mercato di riferimento fornendo risposte che vadano oltre i confini amministrativi. Grande importanza in questo senso ce l'hanno i social network (Facebook, Instagram su tutte) oltre ai siti di riferimento di ogni ufficio che interagiscono tra di loro facendoci pubblicità reciprocamente e creando una rete solida e vincente. Inoltre, durante il periodo di pandemia e approfittando dello smart working, i dipendenti degli uffici hanno seguito gli incontri e seminari proposti e organizzati da Bologna Welcome, tutti a tema turistico-culturale. Partecipare anche ai numerosi tavoli (sicurezza, cultura, turismo, Appennino ecc...) è sicuramente un modo per apprendere direttamente le dinamiche legate alla nostra realtà turistica, informarsi e confrontarsi con persone in modo stimolante e dinamico contribuendo alla crescita personale e alla formazione di ogni operatore.

**Totale spese previste IAT di Porretta Terme € 53.300,00**

**Spese ammissibili IAT di Porretta Terme € 53.300,00**

**Totale spese previste UIT di Molino del Pallone € 5.650,00**

**Spese ammissibili UIT di Molino del Pallone € 5.650,00**

**Totale spese ammissibili € 58.950,00**

**Fascia di valutazione MEDIA**

---

## SCHEDA 3

---

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME

**P.G. n. 64166/2021**

**SEDE:** UIT di Castel San Pietro Terme - Piazza XX Settembre, 4

**GESTIONE:** diretta

L'ufficio U.I.T. di Castel San Pietro Terme, direttamente gestito dal Comune, composto complessivamente da cinque addetti, è attualmente ubicato in Piazza XX Settembre, all'interno del Municipio, con accessibilità a tutte le categorie di utenti (anche diversamente abili).

L'U.I.T. realizza un sistema diffuso e integrato di accoglienza ed informazione turistica. L'Ufficio progetta eventi, attività, manifestazioni, ed esperienze in grado di promuovere il territorio e le eccellenze dell'area metropolitana, nonché fornisce assistenza per un soggiorno gradevole e accessibile a tutti i turisti. I servizi realizzati dall'ufficio U.I.T. di Castel San Pietro Terme rispettano gli standard regionali previsti dalla delibera di Giunta Regionale n. 956 del 20/06/2005.

Consapevoli che l'economia del turismo è stata pesantemente colpita dalla pandemia causata dal Covid-19, nel 2022, l'Ufficio U.I.T. progetterà attività dedicate anche a un turismo di vicinanza, di prossimità ed esperienziale, con particolare riferimento ai soggiorni brevi, iniziative per piccoli gruppi, eventi, camminate, trekking e visite dedicate previa prenotazione. L'Ufficio intende organizzare le attività di informazione e promozione turistico - territoriale sia all'interno dei locali dell'ufficio che all'esterno attraverso stand, info - point e corner informativi dedicati in occasione di manifestazioni ed eventi che si svolgeranno sul territorio, per raggiungere il turista nel luogo in cui si trova, rispettando i criteri di accessibilità e sicurezza. È fondamentale la rete creata dall'Ufficio per la promozione del territorio, che coinvolge diversi partner, attori e stakeholder sia locali che nazionali: Bologna Welcome, eXtraBo, IF- Imola Faenza Tourism Company, Associazione Cittàslow, Associazione Città dell'Olio, le Terme di Castel San Pietro, il Golf Club Le Fonti e le numerose strutture ricettive presenti sul territorio. Si evidenzia che l'attività dello U.I.T. in occasione di manifestazioni ed eventi è supportata anche dall'Associazione Turistica Pro Loco di Castel San Pietro Terme, in base ad apposita convenzione in essere. La progettazione e la realizzazione delle attività dell'Ufficio, in linea con il quadro di intervento programmatico, rispettano le Linee guida regionali previste dall'art.5 della L.R. n.4/2016 e le Linee di indirizzo pluriennali 2021 - 2023 della Destinazione Turistica Bologna Metropolitana. Avranno come focus principale il miglioramento di strategie e il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Miglioramento della qualità del servizio di informazione e accoglienza turistica in coordinamento con la Destinazione e tutti gli U.I.T. e I.A.T. sia dell'area imolese che dell'intero territorio metropolitano;
- Miglioramento del servizio di assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e per la partecipazione a iniziative, eventi e manifestazioni;
- Miglioramento degli strumenti di promozione e di comunicazione sia online, digitali e audiovisivi, sia offline, con aggiornamento del sito web istituzionale e dei canali social del Comune (Facebook, Instagram e Youtube) e creazione di un sistema informativo per le prenotazioni di eventi e manifestazioni turistiche; Organizzazione diretta / Supporto nell'ideazione, realizzazione, promozione di iniziative ed eventi locali, calendario eventi, manifestazioni, programmi di visite, mostre, concorsi, itinerari a tema;
- Sperimentazione di servizio innovativi.

Per raggiungere gli obiettivi elencati si intendono utilizzare tutti gli strumenti a disposizione: personale, addetti al front -office e al back office, formazione per il personale, strumenti audio - visivi, informatici e digitali, dépliant e materiale stampa informativo per il front office e realizzazione di servizi innovativi dedicati al turista. Si intendono quindi realizzare, in particolare, le azioni di:

- Realizzazione di mappe a strappo con la piantina del Comune di Castel San Pietro nel fronte e, nel retro della mappa, i territori confinanti (si pensi alla Città di Bologna e al territorio del circondario imolese) da distribuire gratuitamente a tutte le strutture ricettive del Comune e alle attività di attrazione turistica (ad esempio stabilimenti termali, golf club Le Fonti, ecc...);

- Realizzazione di materiale grafico promozionale dedicato a eventi, iniziative e manifestazioni che verrà distribuito gratuitamente in tutto il territorio e nei punti di informazione turistica di tutta la Città metropolitana di Bologna realizzato in base alle caratteristiche tecniche indicate nello specifico “Manuale di immagine coordinata” per l’anno 2022;
- Realizzazione di nuovo dépliant relativo alle strutture ricettive, di ristorazione e di accoglienza enogastronomica con relativo aggiornamento dei dati sul sito istituzionale;
- Realizzazione di materiale fotografico e audiovisivo dedicato alla promozione del territorio e delle relative eccellenze con particolare riferimento a quelle enogastronomiche;
- Organizzazione di stand promozionali e info-point in occasione di eventi e manifestazioni del territorio;
- Realizzazione del servizio innovativo di prenotazione online di eventi, manifestazioni turistiche e iniziative a servizio del turista, in coerenza con le indicazioni della Destinazione turistica.

La formazione professionale agli addetti agli Uffici di Informazione turistica spazia indubbiamente a tutto campo, considerate le molteplici funzioni di tale struttura che, specie nell’attuale periodo pandemico da Covid-19, deve sempre più celermente rispondere alle reali esigenze del turista e delle imprese del settore.

L’attività principale dell’informatore turistico è quella di fornire risposte, assistenza ed accoglienza alle richieste dell’utenza degli uffici di informazione turistica locale. Il suo compito principale consiste nel fornire alle persone tutte le informazioni e gli strumenti disponibili per una completa fruizione culturale e turistica della zona in cui opera (attrattive locali, punti di interesse, eventi, mostre, opportunità di sistemazione alberghiera, trasporti e servizi) e dell’area metropolitana in generale, nonché soluzioni per eventuali difficoltà legate al viaggio e al soggiorno.

Il Comune di Castel San Pietro Terme è consapevole che gli uffici di informazione al turista sono i luoghi di contatto diretto con gli ospiti, e spesso in questi uffici l’ospite si reca appena giunto nella località per ottenere informazioni e suggerimenti sulla vacanza, sul sistema ospitale, sui servizi, sulle opportunità che il territorio offre. Ma oltre alla presenza diretta e fisica, gli ospiti richiedono informazione in maniera sempre più frequente utilizzando altri sistemi di contatto, ed in particolar modo attraverso il web. Risulta pertanto essenziale fare in modo che ogni risorsa umana impiegata a fornire questi servizi agli ospiti segua una precisa procedura ed un metodo di contatto, colloquio e risposta adeguato e conforme al sistema ospitale. Questo perché il momento di contatto con l’ospite è fondamentale; è in questa fase che il turista – reale o potenziale – si costruisce la prima impressione, sul territorio e sul suo sistema ospitale. Ma anche quando un ospite deve segnalare qualche elemento negativo o un disservizio si reca presso l’ufficio di informazione al turista; questo è un momento ancora più delicato, che deve essere gestito con estrema attenzione e sensibilità. È quindi necessario, oltre alla formazione, definire una prassi operativa comune, che tutte le risorse umane si devono impegnare a seguire nello svolgimento della loro attività. Per questo motivo e per definire l’insieme degli standard di servizio e le prassi operative si intende redigere i seguenti precisi protocolli:

1. “Manuale di Accoglienza”, con il quale vengono definiti precisi standard qualitativi sulla prestazione del servizio di informazione ed accoglienza;
2. “Protocollo per la Gestione dei Reclami”, questo importante documento indica con modalità chiare, semplici ed efficaci l’approccio utile per gestire eventuali lamentele che dovessero pervenire da parte degli Ospiti, nel momento in cui si recano presso un ufficio IAT/UIT per segnalare un disservizio.
3. Modulo “Customer satisfaction”, si tratta di un documento utile al fine di avere indicazioni sui “desiderati” degli Ospiti e sulle modificazioni in termini di aspetti immateriali legati al servizio, all’ospitalità e all’accoglienza; ciò consentirà lo sviluppo di progetti di miglioramento per gli anni successivi, al fine di realizzare piani di rinnovamento su ciò che l’utente ritiene sia maggiormente importante per un soggiorno piacevole, nonché la certezza di poter di conseguenza implementare le opportunità offerte agli stessi ospiti. I corsi da realizzare nel 2022 al fine della formazione del personale U.I.T. non saranno proiettati esclusivamente sulla teoria, ma toccheranno anche alcuni aspetti pratici che rappresentano l’essenza del servizio, con particolare riferimento alle metodologie di contatto, esponenzialmente amplificate a seguito della pandemia Covid-19. Si è infatti evidenziata una vera e propria esplosione del web, con conseguente orientamento delle proposte di servizio verso programmi più snelli e pratici.

Sempre più la preparazione qualificata delle figure professionali dei servizi turistici quindi deve essere orientata al mondo dell’online, con aggiornamenti che permettano di restare sempre competitivi e appetibili in un mercato in costante evoluzione, al fine di migliorare le conoscenze personali e sviluppare un know how vincente.

L'attività di formazione 2022, sarà dedicata principalmente all'approfondimento ed aggiornamento di 2 macro-argomenti:

1) TERRITORIO - TIPOLOGIE DI TURISMO – METODOLOGIE DI PROMOZIONE, che comprende:

- Analisi geografica dell'area metropolitana e delle principali eccellenze turistiche, con particolare riferimento all'area del Nuovo Circondario Imolese
- Turismo esperienziale (esperienza di viaggio- attività culturali, enogastronomiche, all'aria aperta, ecc.)
- Turismo termale
- Turismo enogastronomico e dell'olio
- Turismo sportivo e congressuale
- Elementi che costruiscono la fidelizzazione del turista
- Consulenza per la fruizione delle attrattività della destinazione turistica
- Principi di comunicazione efficace
- Tecniche di comunicazione assertiva per la gestione di situazioni complesse nella relazione con il pubblico e con i referenti professionali

2) LE STRUTTURE RICETTIVE

- Tipologia delle imprese alberghiere
- Le nuove forme dell'ospitalità
- I sistemi di prenotazione e commercializzazione dei servizi alberghieri

**Totale spese previste € 40.000,00**

**Spese ammissibili € 40.000,00**

**Fascia di valutazione MEDIA**

---

## SCHEDA 4

---

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI MONGHIDORO

**P.G. n. 64304/2021**  
**Integrazione P.G. n. 68669/2021**

**SEDE:** IAT di Monghidoro - Via Matteotti, 1 (presso Municipio)

**GESTIONE:** in concessione a Appennino Slow Scrl a seguito di procedura negoziata (Determinazione n. 122 dell'8 giugno 2016 rinnovata con determinazione n. 204 del 22/06/2018)

Il 31 dicembre 2021 scade il contratto di affidamento con Appennino Slow che ha gestito l'ufficio in questi anni. È intenzione della scrivente amministrazione predisporre un nuovo bando per la gestione dell'ufficio IAT per le prossime annualità. Sono in corso trattative con le amministrazioni dei comuni aderenti al Patto di Crinale Bologna Montana (a seguire BOM) per definire una strategia di marketing territoriale unica e per formalizzare (con una convenzione in fase di preparazione), l'ufficialità dell'ufficio IAT di Monghidoro quale ufficio informazioni di tutti i comuni di BOM. In tale prospettiva l'ufficio opererà in collaborazione con la rete dei punti informativi dell'area in modo da garantire uniformità e coordinamento nella promozione del prodotto, seguendo gli standard e le linee guida triennali della promozione turistica della Città Metropolitana.

### **Strategie generali**

Coerenti con le linee di indirizzo pluriennali 2021-2023 per la programmazione della Destinazione Turistica, l'Ufficio IAT di Monghidoro, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- la destagionalizzazione dei flussi turistici;
- l'implementazione dell'offerta turistica per incrementare la permanenza media, anche relativamente alla città di Bologna;
- elevare gli standard qualitativi per quanto riguarda l'accoglienza (partendo dallo IAT e formando gli operatori del territorio);
- coinvolgere gli stakeholder locali attraverso azioni di promo-commercializzazione realizzate da imprese partner autorizzate;
- favorire iniziative legate al turismo sostenibile, responsabile ed accessibile, in particolare nel settore outdoor;
- essere di supporto all'Amministrazione per qualificare sempre di più gli eventi.

La programmazione e il progetto di sviluppo saranno realizzati in sinergia con i partner della Destinazione ma anche con i Comuni limitrofi, in particolare con i 4 del citato Patto di Crinale (BOM). Rispetto a tale scenario si sta definendo l'iter procedurale per rendere lo IAT di Monghidoro ufficio informazioni di riferimento del BOM. Sarà possibile avviare sinergie con le restanti Amministrazioni dell'Unione dei Comuni Savena-Idice. Inoltre, resta prioritaria la collaborazione già in essere con Bologna Welcome ed eXtraBO per promuovere il territorio metropolitano.

### **Attività dello IAT**

L'ufficio IAT di Monghidoro si occuperà dell'attività ordinaria quale fornire informazioni e assistenza ai turisti e cittadini direttamente al front office, via mail e telefonicamente, oltre che di altre attività richieste dal Comune e dai turisti quali:

- coordinamento con le realtà turistiche ed associative per la definizione del programma di manifestazioni attraverso riunioni e incontri;
- elaborazione dei contenuti e realizzazione grafica del calendario manifestazioni estive e autunnali;
- prenotazione di visite guidate ed eventi;
- supporto organizzativo alle manifestazioni del Comune durante tutto l'anno (*Festa del Maiale, Festa del Pane, Mercatini serali, I concerti della Cisterna, Tartufesta e altre...*)

L'ufficio IAT di riferimento promuove il territorio attraverso strumenti di comunicazione gestiti in autonomia quali:

- 1) Ideazione di testi e grafica, la newsletter ha come focus le manifestazioni turistiche ma anche le informazioni sul territorio. Viene inviata il giovedì e spesso condivisa sulla pagina Facebook; al momento abbiamo 2.700 iscritti.
- 2) A seguito dei corsi sui principali social network effettuati nel 2021, la pagina Facebook ha rinnovato la sua attività puntando sempre più su immagini ad alta qualità e contenuti originali, coinvolgenti e in ottica di storytelling del territorio. Una delle strategie principali è quella del coinvolgimento di turisti e stakeholders attraverso la strategia del “repost”: condividendo post e immagini di utenti e operatori territoriali si moltiplica la diffusione delle informazioni.
- 3) Redazione di locandine e dépliant informativo, sia dal punto di vista grafico che per i contenuti anche in supporto alle associazioni locali.
- 4) Per i principali eventi sul territorio vengono predisposti comunicati stampa ad hoc, da mandare ai principali media dell’area metropolitana. Per le conferenze o per eventuali giornalisti che ne facessero richiesta predisponiamo il “Kit stampa” con foto, locandina evento e comunicati stampa inerenti all’iniziativa.
- 5) Collaborazione con la rivista trimestrale (con tiratura 30.000 copie) Nelle Valli Bolognesi e stesura di articoli sul territorio.

Il personale di Appennino Slow, gestore dello IAT Monghidoro, inoltre, partecipa attivamente alle attività di APT Servizi, Città Metropolitana e Bologna Welcome, in particolare eXtraBO, in un’ottica di promozione metropolitana (come Fiere, workshop, serate promozionali...)

## **Obiettivi di miglioramento**

### **Il servizio di messaggistica istantanea di whatsapp**

Whatsapp sta diventando sempre più uno strumento per interagire in modo rapido, diretto e “senza barriere” con utenti, cittadini e turisti che arriveranno sul territorio. Dare la possibilità ai viaggiatori di dialogare con noi via messaggio o chat è semplice, gratuito, veloce e crea un rapporto immediato con il cliente che risulta maggiormente soddisfatto del contatto diretto. Questo tipo di messaggistica è particolarmente efficace anche in un secondo momento, nel fidelizzare il turista per proporre nuove iniziative nel corso dell’anno.

### **Formazione operatori del territorio**

Qualificare l’offerta turistica ed uniformarsi agli standard qualitativi della città, in particolar modo se si spera nella riapertura al mercato straniero, è uno degli obiettivi di miglioramento che si può ottenere solo coinvolgendo direttamente gli operatori economici del territorio ascoltando ed analizzando le loro richieste. A seguito di un primo incontro per capirne le esigenze, organizzeremo corsi web gratuiti per gli operatori (con possibilità di registrazione) individuando le principali tematiche che possono essere utili per migliorare le proposte già esistenti. Sarà anche occasione di conoscenza reciproca per consolidare le basi una rete territoriale che lavori nella stessa direzione.

### **Servizi Innovativi**

Abbiamo intenzione di realizzare nel 2022 un progetto che preveda la definizione di 8 itinerari escursionistici (7 a piedi e 1 in bici). Il progetto prevede l’individuazione degli itinerari cercando di utilizzare percorsi CAI o comunque già esistenti, per una riduzione dell’impatto ambientale e per una riduzione dei futuri costi di manutenzione. Questi itinerari terranno conto della nuova tipologia di turisti (che non hanno grandi esperienze di escursionismo, amano gli itinerari facili e con lunghezze massime di 8-10 km) e saranno tutti ad anello per dar modo di ritornare al punto di partenza (raggiungibile con i mezzi pubblici o in auto). Una volta individuati i percorsi verranno mappati rilevando la traccia GPX. All’inizio di ogni percorso verrà installata una piccola bacheca con un pannello con le informazioni dell’itinerario e un QR code che porta ad una Landing Page del sito ed alle pagine descrittive di ogni itinerario. Il fruitore dal sito potrà scaricare le tracce GPX, la mappa di quell’itinerario ed una serie di informazioni sulle eccellenze che trova in questa passeggiata. Inseriremo anche consigli su dove andare a pranzo nella zona di quell’itinerario o dove trovare prodotti tipici direttamente dai produttori. Nella bacheca verrà installato anche un sensore NFC per dar modo di utilizzare anche questa tecnologia, oltre al QR. L’obiettivo è quello di fornire ai turisti dei percorsi facili, adatti alle famiglie con lo scopo di farli stare all’aria aperta e di occupare le giornate con attività outdoor. Una adeguata comunicazione porterà molte persone su questi piccoli itinerari che sono sempre più richiesti dai nuovi escursionisti.

### **Descrizione del programma di formazione**

Il 2022 vedrà il completamento dei corsi di formazioni iniziati nel 2021, svolti quasi completamente in modalità online per la pandemia. In particolare, verranno organizzati focus su tre tematiche:

- 1) La comunicazione: continueranno i corsi di formazione legati alla comunicazione, settore in continua evoluzione. Oltre alla strutturazione del piano editoriale di social networks e newsletter, approfondiremo alcuni argomenti come l'analisi dei dati attraverso la piattaforma business manager e l'individuazione di buyers personas e target di riferimento.
- 2) Il territorio: Appennino Slow gestisce oggi altri uffici di informazione turistica (Sasso Marconi, Alto Reno Terme ed eXtraBO comparto Appennino) ed è quindi indispensabile far conoscere a tutto il personale un'area appenninica ampia ed in continua evoluzione. Oltre alle principali emergenze turistiche (già visitate nelle precedenti "lezioni di territorio") verranno organizzati anche incontri con stakeholders di eccellenza, come produttori locali e aziende agrituristiche, musei o particolari strutture ricettive o di ristorazione in modo da creare competenze trasversali.
- 3) La città di Bologna: fondamentale è anche una reciproca formazione tra operatori dell'accoglienza appenninica e operatori di eXtraBO, in modo da carpire tutte le informazioni da entrambi i lati e da organizzare al meglio una promozione territoriale che parta dalle richieste della domanda (in città) e arrivi ad un ventaglio di proposte dell'Appennino pensate per i cittadini e i turisti che entrano nell'ufficio di informazioni outdoor di Piazza del Nettuno.

**Totale spese previste € 54.900,00**

**Spese ammissibili € 54.900,00**

**Fascia di valutazione MEDIA**

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI IMOLA

**P.G. n. 62308/2020**

**SEDE:** IAT di Imola - Galleria Centro Cittadino - Via Emilia, 135

**GESTIONE:** diretta

La ripresa del settore turistico prevede per la Città di Imola grossi appuntamenti di valenza internazionale e lo IAT intende essere parte attiva nella promozione del territorio e nell'accoglienza dei turisti. L'anno 2022 sarà caratterizzato dalla presenza di grandi eventi cancellati negli anni precedenti causa Covid19, sia sportivi che culturali in programma all'interno della struttura dell'Autodromo Enzo e Dino Ferrari e in città. In considerazione di questo e della stretta collaborazione consolidata in questi anni con la società di gestione del circuito, sarà nostra intenzione partecipare e collaborare attivamente alla buona riuscita degli eventi sportivi e commerciali che si svolgeranno nel 2022.

Questo si concretizzerà con l'attivazione dei seguenti servizi:

- stand temporanei sia all'interno dell'Autodromo che all'esterno, nelle principali vie d'accesso;
- promozione diretta attraverso una capillare spedizione agli IAT regionali del materiale dell'evento;
- vendita dei biglietti dei maggiori eventi sportivi in svolgimento all'Autodromo;
- gestione delle prenotazioni in caso di allestimento area attrezzata a campeggio.

1. Continueremo a collaborare con le associazioni locali sia a livello organizzativo che gestionale, attraverso aperture straordinarie dell'ufficio per favorire e promuovere sia gli eventi che il territorio. Tale collaborazione sarà realizzata in occasione dei seguenti eventi:

- Sport al Centro in giugno
- Fiera Agricola del Santerno in giugno
- Imola in Musica in giugno o in settembre
- Mostra Scambio CRAME in settembre
- Bacchanale in novembre
- ImolaNatale in dicembre

In particolare, relativamente a Sport al Centro, è nostra intenzione ripetere l'esperienza degli anni precedenti, dove abbiamo curato la realizzazione del dépliant, implementato il sito internet (<http://visitareimola.it/sportal-centro/>), proposto un concorso di raccolta timbri di prova sport a premi e distribuito oltre 2000 copie del programma. Per l'edizione 2022 è nostra intenzione organizzare un'escursione all'interno del Parco Acque Minerali dove la manifestazione accoglie tutte le associazioni sportive che collaborano attivamente alla buona riuscita dell'evento.

2. Grazie alla sperimentazione avvenuta nel 2021, è nostra intenzione collaborare con i comuni del Circondario Imolese nell'organizzare, promuovere attraverso web e materiale cartaceo escursioni tematiche alla scoperta delle peculiarità del territorio.

3. Proseguiremo nella promozione del territorio attraverso la spedizione del materiale turistico alle strutture ricettive locali e alle strutture del Circondario che ne faranno richiesta.

4. Pubblicheremo la guida dei maggiori Eventi di Imola, (Imola Eventi 2022 - sedici maggiori eventi che si svolgeranno nell'anno a Imola), dépliant realizzato in lingua italiana e inglese, distribuito a tutti gli IAT regionali e alle strutture ricettive del Circondario Imolese.

5. Continueremo nella distribuzione del 'Dono' (n. 20 semi di Pomodoro Riccio), realizzato nel 2013 in cinque lingue, prodotto di fidelizzazione e ricordo del territorio di Imola.

6. Proseguiremo nella valorizzazione degli eventi e delle attività attraverso i Social Network in particolare: Facebook (aperto nel 2011 e ad oggi con 3422 'follower'); Twitter (aperto a giugno 2015) e Pinterest (aperto nel 2014).
7. Proseguiremo nell'inserimento degli eventi estivi all'interno di un sito (<http://visitareimola.it/oasiincitta>), da noi creato a giugno 2016, per dare maggiore visibilità agli eventi in programma da giugno a settembre in città. Inoltre proseguiremo nella stesura del dépliant 'Oasi in Città', pubblicazione cartacea composta da 64 pagine, realizzata per la prima volta nel 2019 e riproposta per gli eventi dell'estate 2021.
8. Proseguiremo nella collaborazione con Bologna Welcome per la promozione e vendita della Card Cultura, iniziata a novembre 2016.
9. Continueremo ad effettuare il servizio di collaborazione con le associazioni di promozione culturale che visitano la nostra città.
10. Proseguiremo nella vendita di prodotti di valorizzazione e fidelizzazione del territorio (n. 14 tipologie di cartoline, n. 12 tipologie di magneti, n. 2 tipologie di segnalibri magnetici, cofanetto contenente n. 6 libretti dei prodotti del territorio, n. 9 tipologie di quaderni a righe con copertine raffiguranti luoghi storici e di interesse della Città di Imola, n. 5 tipologie di poster raffiguranti luoghi storici di Imola).
11. Proseguiremo nella collaborazione con l'associazione culturale Pro Loco di Imola per la promozione dei produttori locali attraverso la vendita di SaporinBorsa, contenitore che racchiude 5 prodotti tipici del territorio a scelta fra vino, miele, biscotti, formaggio, confetture, salame, ragù che nel 2020, da novembre a dicembre, ha ottenuto un grande successo (vendute n. 198 borsine).
12. Continueremo la realizzazione in autonomia della brochure relativa alle strutture ricettive denominata 'Dove Dormire' e quella relativa ai ristoranti denominata 'Mangiare a Imola', aggiornate in tempo reale con le nuove aperture e/o chiusure; sono inserite nel sito istituzione alla pagina <http://visitareimola.it/richiesta-pubblicazioni/>, dove è possibile scaricare e/o richiedere in spedizione gratuita il materiale in distribuzione agli utenti allo IAT. Questi prodotti saranno realizzati con una nuova veste grafica grazie al corso di formazione realizzato nel 2021 di InDesign.
13. Continuerà il progetto di accoglienza dei turisti attraverso un totem posizionato nella nuova sala di attesa della stazione Ferroviaria di Imola (rimosso a dicembre 2017 per lavori di ristrutturazione e installato ex novo ad aprile 2018) attraverso la consegna giornaliera di materiale turistico (eventi, materiale turistico e mappa della città); a fianco del totem abbiamo anche posizionato un cartello informativo relativo all'App turistica VisitAREIMOLA scaricabile gratuitamente tramite gli store IOS e Android.
14. Proseguiremo nella collaborazione con il gestore del campeggio temporaneo di Imola (Centro Sociale Tiro a Segno) in occasione di grossi eventi per la gestione delle prenotazioni relative ai turisti stranieri.
15. Continuerà la collaborazione con il Servizio Attività Economiche del Comune di Imola iniziata nel 2020 attraverso l'implementazione del sito dedicato all'evento Fiera Agricola del Santerno in programma ogni anno nel mese di giugno.

Il programma di formazione delle operatrici dell'ufficio IAT di Imola prevede la diversificazione su due linee; una di carattere prettamente comunicativo - informatico e una di approfondimento delle realtà del circondario imolese attraverso un percorso formativo. Le operatrici si occupano quotidianamente di aggiornare molteplici siti web e realizzano anche una newsletter informativa. Considerando che la comunicazione è un tema in costante evoluzione, soprattutto quella per il web, il primo filone di formazione verterà verso un aggiornamento in questo campo. Gli uffici IAT sono vere e proprie porte di accesso all'area in cui sono localizzati ed è quindi fondamentale che il personale sia capace di presentare al meglio il territorio intercettando e soddisfacendo i nuovi bisogni del turista. Il secondo filone sarà un approfondimento delle realtà specifiche del territorio andando a toccare le singole eccellenze attraverso incontri formativi con i referenti dei settori interessati anche con il coinvolgimento degli altri operatori turistici attivi nel Circondario Imolese per la presentazione dell'offerta turistica dell'intero territorio in maniera più puntuale e aggiornata.

**Totale spese previste € 116.500,00**

**Spese ammissibili € 116.500,00**

**Fascia di valutazione MEDIA**

---

## SCHEDA 6

---

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE

**P.G. n. 64843/2021**  
**Integrazione P.G. n. 70603/2021**

Due sono gli IAT attivi sul territorio comunale

**SEDE:** 1. IAT Lizzano in Belvedere - Piazza Marconi, 6  
2. IAT Vidiciatico – Piazza XXVII Settembre, 6

**GESTIONE:** in concessione al Consorzio Quota 1945 - Corno alle Scale. Il contratto decorre dal 1/03/2018 e si rinnova il 31/12/2020 per altri due anni.

Il Comune di Lizzano in Belvedere presenta domanda di contributo per un progetto strategico di valorizzazione della promozione turistica locale, al fine di elevare gli standard dei servizi in una situazione in cui il comparto del turismo della montagna è esploso l'inizio del 2020 e ha visto il nostro territorio protagonista di un'invasione di turisti, non solo domestico e di prossimità, che a seguito delle restrizioni dovute alla pandemia ha riscoperto le bellezze naturali, culturali E le possibilità di praticare sport nelle strutture sia al chiuso sia all'aperto grazie andiamo di spazi che il nostro comprensorio offre.

Il continuo afflusso di turisti che piacevolmente sta riscoprendo questi luoghi, rappresenta una sfida importante per costruire le condizioni di una nuova visione del nostro sviluppo turistico E diventa prioritario impostare una strategia di medio periodo in grado di creare valore economico, sociale E culturale per tutto il territorio che garantisca un sistema di accoglienza sufficiente.

In coerenza con gli obiettivi della programmazione turistica regionale e di destinazione turistica, il progetto di seguito illustrato non può quindi prescindere dall'esperienza del 2020, anzi punta a farne tesoro per elaborare un riposizionamento strategico per il 2022 che si è reso necessario per fronteggiare la crisi e che acquisirà ancora maggior valore nella fase di rilancio.

Una prima linea di azioni punta migliorare la qualità dell'accoglienza per garantire l'accessibilità alle famiglie e alle persone con esigenze speciali attraverso la definizione di itinerari accessibili a tutti, che coinvolgerà gli uffici di informazione turistica presenti, con azioni per coordinare i punti informativi anche attraverso piattaforme integrate tra gli uffici IAT e gli outdoor point (Green Point e Ufficio informazioni della Stazione Sciistica), le associazioni interessate e gli operatori del territorio.

Una delle azioni della nostra amministrazione sarà indirizzare ulteriori risorse alla riqualificazione delle strutture sportive per lo sviluppo del turismo dello sport che rappresenta il principale richiamo dei flussi turistici del nostro comprensorio.

Compito degli uffici consisterà nel coordinamento delle strutture sportive e gli addetti si occuperanno delle prenotazioni del coordinamento di attività ed eventi tutto l'arco dell'anno.

Al palazzetto dello sport continueranno svolgersi tutto l'arco dell'anno attività sportive (preparazione atletica, scherma, pallavolo, pre-sciistica, tennis, calcetto, basket) e sarà utilizzato da numerose squadre dilettantistiche per l'avviamento allo sport dei giovani, che hanno scelto la nostra località turistica montana per ritiri e stage, come opportunità educative di benessere per gli sport che richiedono allenamenti all'aperto. Nelle strutture sportive del Comune sono stati effettuati interventi di valorizzazione funzionale che hanno migliorato la fruibilità dell'impianto struttura anche per ragazzi disabili praticanti BASK IN un nuovo sport che permette giovani normodotati di giocare insieme nella stessa squadra.

Nel 2021 è stato attivato il primo sentiero di FOREST THERAPY, sentiero CAI 125 situato tra le frazioni Lizzano e Vidiciatico, realizzato grazie anche al contributo dell'Ente Parchi Emilia Orientale, di Destinazione Turistica e ASCOM. Intendiamo proseguire nel 2022 ampliando il progetto, allungando il sentiero di altri 4 km formando un anello che ritorna in paese in prossimità della struttura del Martignano.

A seguito dell'arrivo della pandemia siamo ancora più convinti nel creare un ricco sistema integrato di fruizione dei sentieri del territorio per l'auto-promozione del benessere psicofisico, che si aggancia al concetto di Forrest Medicine, che vede Natura come terapeuta e generatrice di benessere.

Gli Uffici IAT con il rinnovo del contratto di gestione al Consorzio degli operatori Turistici locali si impegneranno nel 2022 a migliorare e qualificare i prodotti turistici esistenti. I prodotti turistici più stabili e tradizionali, saranno qualificati e rafforzati nella loro impostazione di base, in quanto costituiscono il “core” dell’intera economia turistica locale e si lavorerà sulla creazione/immissione sui mercati di nuove prodotti per le persone speciali, l’autopromozione della salute, nuove experience e nuove attività culturali, sapere rispondere alle esigenze di ospiti i quali subiscono continue mutazioni in quanto a desideri, percezioni, motivazioni di scelta.

Nel 2022 il centro documentale Enzo Biagi arricchito con tutta la documentazione audio-video delle teche Rai sul celebre scrittore e verrà avviato il nuovo Progetto Pilota “Scuola del Giornalismo Enzo Biagi” con eventi, convegni e master in collaborazione con la RAI e l’Università di Bologna.

Le azioni di promozione turistica del 2020 sono state coordinate con affiancamento degli operatori turistici attraverso azioni di supporto alla costruzione del prodotto turistico CORNO SHUTTLE nelle sue varie componenti, ha rafforzato i sistemi di relazione pubblico/privato. È stato un servizio di navetta di grande successo, portante di tutte le attività che compongono il settore turistico ed è stato coordinato dagli IAT. Questo servizio che verrà implementato nel 2022 ha agevolato la scoperta del territorio ed è stato un servizio di supporto, sia per le strutture ricettive che per i residenti, i fruitori delle seconde case e i cosiddetti escursionisti giornalieri.

Alla base delle proposte si vuole favorire un nuovo posizionamento turistico dei nostri contesti naturalistico-ambientali legati al tema della “vacanza attiva-verde” (turismo outdoor), che consentirà di destagionalizzare i flussi con l’obiettivo di rendere il Corno Alle Scale un prodotto vendibile tutto l’anno. I Cammini, il Cicloturismo, la Natura, il Bio e il Benessere potranno costituire i magneti su cui creare collaborazioni con gli operatori locali, stimolare l’avvio di nuova imprenditorialità e attrarre nuovi flussi nazionali e internazionali. Sono questi esempi di fil rouge extraurbani che aiutano il viaggiatore “specializzato” a seguire i tematismi di interesse.

Il tutto con l’obiettivo di estendere la durata del soggiorno, si riconosce come azione utile lavorare su itinerari più generali (per esempio “le 10 meraviglie del Corno Alle Scale” o la “Giostra dei Cammini del Bellesere”) e sarà inoltre importante lavorare sulla percezione di una destinazione che possa sostenere soggiorni fino all’intera settimana.

L’Appennino, così come identificato dagli strumenti di programmazione della Città Metropolitana, rimane un punto di attenzione per tutti gli aspetti di miglioramento di accessibilità e fruibilità del territorio che ne costituiscono le basi per un ulteriore sviluppo turistico.

La nostra amministrazione ha dato il via ad un piano strategico per un riposizionamento del territorio, soprattutto per quanto concerne le attività outdoor, il biking, le nuove modalità di fruizione della montagna invernale, il turismo del wellness, la sempre più forte attenzione all’ambiente e alla sostenibilità, la ricerca di esperienza, tradizione e autenticità attraverso strategie condivise, coinvolgendo Città Metropolitana, l’Unione dei Comuni, la Regione Emilia Romagna l’Ente Parchi e il GAL.

Nel 2022 proseguirà la valorizzazione dell’Outdoor Green Point Km 0, con l’ampliamento degli eventi di intrattenimento, con i servizi di informazione, accoglienza e animazione e la diffusione del materiale cartaceo di promozione che prevederà nuove mappe di itinerari per il trekking e la MTB.

Si prevedono nuovi programmi di formazione relativi alle innovazioni sulla gestione dell’accoglienza e di consulenza e informazione turistica, sulla gestione delle attività di marketing e web-marketing per meglio affrontare le azioni digitali in questa situazione di pandemia, corsi di aggiornamento sulla presentazione delle offerte, attraverso anche l’affiancamento in loco.

I nostri Uffici IAT sono stati i coordinatori dei principali eventi realizzati: dalla Festa del Mirtillo, a Sere Nere, a Tartufesta, Corno Shuttle fino alle iniziative culturali, ai mercati artigianali e alle sagre di frazioni, dalle azioni di promozione, alla gestione delle prenotazioni, al coordinamento nelle piazze e nei borghi dei mercati.

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. Si occupano inoltre della 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; Attività standard di Redazione “Data base 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; 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); Gestione archivio reclami e raccolta suggerimenti, segnalazioni, critiche degli utenti al sistema turistico locale; 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); Supporto e collaborazione con la Stazione Sciistica del Corno Alle Scale.

**Totale spese previste € 54.500,00**

**Spese ammissibili € 54.500,00**

**Fascia di valutazione MEDIA**

---

## SCHEDA 7

---

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI SASSO MARCONI

**P.G. n. 63068/2021**

**SEDE:** UIT di Sasso Marconi - Via Porrettana, 314

Collaborazione specifiche dell'ufficio in relazione agli eventi che si svolgono sul territorio metropolitano: il personale di Appennino Slow partecipa a tutte le attività promosse da eXtraBo e dalla Città Metropolitana e tutte le attività di promozione turistica e del Comune sono realizzate in un'ottica di promozione metropolitana, insieme alla partecipazione ai tavoli attivati dalla Destinazione Turistica. Partendo da tale presupposto l'attività dell'UIT di Sasso Marconi si articola come segue.

### **Turismo**

- 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 "Via degli Dei"; aggiornamento ed implementazione del sito [www.viadeglidei.it](http://www.viadeglidei.it), della pagina Facebook "La Via degli Dei" e aggiornamento della relativa App; ideazione di itinerari ad hoc per gruppi e/o singoli lungo la Via degli Dei; aggiornamento mailing list Via degli Dei, coinvolgimento di tutti gli stakeholder (ricettività, ristorazione e produttori) lungo l'intero percorso.
- Aggiornamento giornaliero e implementazione del sito turistico [www.infosasso.it](http://www.infosasso.it) e degli strumenti web 2.0: Facebook, creazione e sviluppo dell'Account Instagram.
- Coordinamento delle realtà turistiche e associative del territorio per la creazione e pubblicazione del calendario annuale delle visite guidate con percorsi naturalistici e itinerari storico-artistici legati al territorio della media e alta valle del Reno e del Setta; partecipazione al bando Trekking Urbano e organizzazione di una proposta possibilmente nell'ambito della Tartufesta (Tartutrekking);
- Elaborazione di proposte di itinerari nell'ambito della promozione dei prodotti turistici di punta del territorio: Via degli Dei, Via della Lana e della Seta e Linea Gotica, con creazione di pacchetti turistici appropriati per singoli o gruppi con particolare riguardo a praticanti del trekking, cicloturisti, appassionati di enogastronomia e camperisti, essendo presente nel territorio un'area sosta camper attrezzata.
- Collaborazione nelle attività di trekking dedicate a persone ipovedenti e non vedenti, gestite e organizzate da Appennino Slow.
- Prenotazione per partecipazione a visite guidate ed eventi.
- Supporto organizzativo a manifestazioni del Comune di Sasso Marconi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Fira di Sdaz/Antica Fiera di Pontecchio o Fiera Piccola, Tartufesta, Mercato del marrone dei Colli Bolognesi, Piazza Sotto le Stelle, Marconi Radio Days, oppure supporto organizzativo a manifestazioni promosse e patrocinate dal Comune, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Notte Blu e Christmas Roads, Carnevale, Mercato del Riuso.
- Promozione – Comunicazione - Commercializzazione
- Promozione del territorio e dell'enogastronomia attraverso aperture straordinarie in occasione di manifestazioni locali: Piazza Sotto le Stelle, Fira di Sdaz/Antica Fiera di Pontecchio o Fiera Piccola, Tartufesta, Notte Blu, Christmas Roads, Mercato del Riuso.
- Redazione del calendario settimanale di spettacoli, eventi, cinema, musica e sport attraverso la Newsletter "Sasso settimana..." a diffusione locale e provinciale per utenti e operatori; redazione del calendario di eventi da inserire sul sito e sulla rivista trimestrale Nelle Valli Bolognesi; redazione del calendario di eventi da pubblicare sull'opuscolo bimestrale edito dalla Città Metropolitana "Sagre, feste e mercatini in provincia".
- Diffusione di pubblicazioni e libri dedicati al territorio di Sasso Marconi e all'area appenninica, con distribuzione gratuita del materiale di promozione turistica locale, metropolitana e regionale, e promozione e informazioni sugli spettacoli delle stagioni teatrali e cinematografiche del teatro comunale di Sasso Marconi.

- Promozione del prodotto tipico e dell'ufficio InfoSasso attraverso degustazioni in loco, durante le manifestazioni; vendita di prodotti enogastronomici in particolare forniti da produttori locali e ricerca per la commercializzazione di nuovi prodotti; creazione a richiesta di ceste personalizzate con prodotti tipici e ceste natalizie per aziende locali.

### **Collaborazioni con l'U.O. Servizi Culturali Sportivi e per i Giovani - Ufficio Stampa Comune Sasso Marconi**

- 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 4.800 contatti.
- Gestione delle prenotazioni dei posti per gli spettacoli della rassegna dialettale e di quella di prosa per il Teatro Comunale di Sasso Marconi.
- Formazione di stagisti provenienti da Scuole Superiori, Università ed Enti di Formazione.

### **Collaborazione con altre realtà del territorio:**

Attraverso la collaborazione con realtà del territorio quali ASCOM, Pro Loco di Sasso Marconi e Pro Loco di Borgo Fontana, ASD CSI Sasso Marconi, Gruppo Studi Progetto 10 Righe, Green Devils Team ASD, Ass. Le Nuvole, Ass. Le Voci della Luna, Ass. per il Gemellaggio G. Marconi, Ass. Circolo Filatelico, A.N.P.I. sezione di Sasso Marconi, CAI Medio Reno, Giardino Botanico Nova Arbora, Fondazione Marconi, e la collaborazione con eXtraBo e gli uffici turistici dei Comuni dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia, dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese e del Comune di Alto Reno Terme per la promozione di itinerari e di eventi a carattere sovracomunale, si intende rinnovare l'impegno a supportare l'organizzazione e la promozione di eventi ormai tradizionali: Festa di Carnevale, Mercato del Riuso, Piazza sotto le stelle, Marconi Radio Days, Motoraduno Marconiano, Notte Blu dei Commercianti, Fira di Sdaz/Antica Fiera di Pontecchio o Fiera Piccola, Mercato del marrone dei Colli Bolognesi, Tartufesta, Christmas Roads ed eventi natalizi in località e frazioni del territorio; coordinare l'organizzazione e la promozione di più passeggiate e visite guidate nel territorio prevedendo il coinvolgimento delle seguenti emergenze culturali e naturalistiche: Museo Marconi e Villa Griffone, trekking a tappe sulla Via degli dei e sulla Via della Lana e della Seta - Borgo di Colle Ameno e Aula della Memoria – Acquedotto Romano – Oasi naturalistica di San Gherardo – Rassegna di itinerari Gusto Trekking – Festa dei sentieri – Laghetti di Porziola – Borgo di Palazzo de' Rossi – Aziende agrituristiche del territorio e percorsi in colline limitrofe – Tartutrek in Tartufesta – Borgo Fontana e Palazzo Sanuti – La Rupe – Contrafforte pliocenico.

In aggiunta, e intenzione dare continuità alle attività di promozione, supporto e collaborazione in favore di eXtraBo e Bologna Welcome, negli eventi e nelle passeggiate di interesse metropolitano presso produttori locali.

### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Al fine di migliorare e qualificare il servizio offerto, per il 2022 l'UIT di Sasso Marconi ha individuato una serie di interventi che prevedono, oltre al consolidamento di progetti e attività intraprese nel corso del 2021, anche la realizzazione di nuove iniziative coerenti con le Linee di indirizzo pluriennale della Destinazione Turistica. Tali iniziative sono state individuate analizzando quelle che sono le richieste più frequenti da parte di cittadini, turisti e operatori economici del territorio.

### **MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO WHATSAPP**

Il servizio di messaggistica istantanea "WhatsApp" è senza dubbio un mezzo di comunicazione che permette di interagire in maniera più rapida e diretta con gli utenti.

Proprio per le sue grandi potenzialità, si intende effettuare un *upgrade* del servizio, adottando WhatsApp Business, che consentirà la creazione di un profilo istituzionale/ufficiale con i dettagli dell'attività dell'ufficio; le informazioni di contatto (sito, canali social, e-mail) e il catalogo di prodotti/servizi offerti.

Anche la modalità di risposta assume un taglio decisamente più professionale rispetto all'utilizzo classico di Whatsapp: è possibile, infatti, programmare messaggi automatici di assenza durante l'indisponibilità a rispondere; impostare risposte rapide a varie domande comunemente poste e usufruire di altre funzionalità utili per ottimizzare il servizio.

L'esposizione e la diffusione di materiale promozionale in formato cartaceo e tutt'oggi un servizio necessario per l'ufficio turistico. Infatti, nonostante siano disponibili e messi in evidenza i diversi canali web utilizzati (sito, pagine social, app) dai quali è possibile accedere alle informazioni sul territorio, l'utente che si reca presso l'UIT si aspetta di trovare brochure e materiale cartaceo gratuito da consultare ed eventualmente portare

con sé. Tuttavia, considerando l'impatto ambientale elevato della carta, è intenzione rielaborare il materiale turistico dei principali luoghi di interesse storico, artistico e naturalistico della città allo scopo di ridurre al minimo il consumo di carta e con l'occasione arricchirne i contenuti. Nell'ottica di una maggiore sostenibilità, le nuove brochure turistiche si concentreranno in una o al massimo due pagine dove ad ogni punto di interesse corrisponderà un breve testo descrittivo ed un QR CODE che darà accesso alla scheda completa con i testi e le immagini del luogo.

### **RACCOLTA DI PASSEGGIATE ALLA SCOPERTA DEL TERRITORIO**

Nel corso degli ultimi anni è stato riscontrato un aumento notevole della pratica di attività outdoor, in particolare per il trekking e le passeggiate alla scoperta del territorio. Sempre più utenti mostrano interesse non solo per i grandi cammini che attraversano il territorio di Sasso Marconi, ma anche per le passeggiate da poter fare nei dintorni, specialmente per gli itinerari adatti a tutta la famiglia. Per rispondere a questa esigenza, saranno individuati una serie di percorsi brevi, di difficoltà medio-facile e adatti a tutti, da proporre agli utenti. La raccolta degli itinerari suggeriti sarà pubblicata in formato cartaceo (anch'essa corredata da QR code) e distribuita gratuitamente presso gli altri uffici IAT e UIT della Città Metropolitana e nel punto centrale eXtraBo in Piazza del Nettuno a Bologna.

### **FORMAZIONE OPERATORI DEL TERRITORIO**

Informare e formare gli stakeholders del territorio è un aspetto importante per poter migliorare la qualità dell'offerta turistica.

Nel corso del 2022 gli operatori economici del territorio saranno invitati a partecipare ad alcuni corsi web gratuiti sulla comunicazione con esperti del settore. I corsi saranno organizzati da Appennino Slow in collaborazione con l'ufficio UIT InfoSASSO. I momenti formativi con gli operatori economici del territorio vogliono essere anche opportunità di confronto e reciproco coinvolgimento.

### **COMPLETAMENTO DELL'OPUSCOLO INTERATTIVO PER I PERCORSI IN MOUNTAIN BIKE / e- BIKE**

Il progetto avviato nel 2021 in collaborazione con gli uffici IAT Alto Reno Terme, IAT Monghidoro, eXtraBO Appennino Slow, e-xplora, e Green Point Bologna Valley e in fase di avanzamento (come meglio dettagliata nella rendicontazione 2021) e si prevede il completamento nel primo semestre del 2022.

Attività finora svolte:

- Individuazione di alcuni percorsi nel territorio di Monghidoro, Porretta Terme e Sasso Marconi
- Raccolta immagini dei luoghi e punti di interesse
- Elaborazione testi per schede itinerario
- Tracce Gpx

Pianificazione attività per il 2022

- Definizione di altri percorsi di difficoltà medio - facile
- Stesura testo introduttivo per ogni itinerario
- Elaborazione grafica schede tecniche scaricabili
- Elaborazione grafica e stampa opuscolo

**Totale spese previste € 80.000,00**

**Spese ammissibili € 74.000,00** (importo al netto del costo indicato per personale non addetto allo IAT, non ammissibile da bando)

**Fascia di valutazione MEDIA**

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI ZOLA PREDOSA

**P.G. n. 64064/2021**

**SEDE:** UIT “Colli bolognesi” di Zola Predosa - Via Masini, 11 (presso Villa Edvige Garagnani)

**GESTIONE:** in concessione a Casalecchio Insieme Proloco

Nel corso dell'anno 2021 l'Ufficio di Informazione Turistica “Colli Bolognesi”, in stretta sinergia con le Amministrazioni Comunali e in raccordo con la Città Metropolitana, ha avviato il percorso formativo e partecipativo che ha dato origine alla nascita di una “rete” di 24 Info Point diffusi sul territorio e collocati presso strutture ricettive, ristoranti, agriturismi, attività commerciali, realtà museali e culturali. Gli Info Point, che operano in stretta interconnessione con lo UIT, sono stati selezionati a seguito di una procedura ad evidenza pubblica e hanno sottoscritto un Patto di Collaborazione con il rispettivo Comune, nel quale è esplicitato l'impegno delle realtà coinvolte a partecipare ad attività formative.

Tale progetto sperimentale, nel corso dell'anno 2022, vedrà quindi l'organizzazione di ulteriori appuntamenti formativi e informativi rivolti alle realtà turistiche locali, con l'obiettivo di potenziare il networking tra i diversi soggetti ed alzare ulteriormente il livello d'accoglienza del territorio. Nello specifico, al fine di consolidare i risultati ottenuti nella prima parte del progetto, si intende proporre agli Info Point un percorso formativo d'aggiornamento con un taglio molto pratico - da realizzarsi sempre in collegamento con il CAST (Centro Studi Avanzati sul Turismo) dell'Università di Bologna (sede di Rimini) - strutturato con le seguenti modalità: 1) un incontro di carattere laboratoriale (preferibilmente con la modalità in presenza) nel quale effettuare una prima valutazione del percorso raccogliendo i feedback degli operatori e valutando la coerenza degli strumenti tecnico/operativi forniti agli Info Point rispetto agli obiettivi prefissati. L'incontro si renderà utile per individuare eventuali fabbisogni formativi comuni ai partecipanti; 2) due incontri formativi che avranno come focus il potenziamento del tema dell'accoglienza delle diverse tipologie di visitatore più frequenti sul territorio, e con particolare riferimento allo sviluppo della capacità di ascolto attivo e di problem solving dell'operatore a fronte delle necessità manifestate dal visitatore/cliente. Oltre al coinvolgimento degli Info Point, si intende inoltre avviare un graduale sviluppo del progetto attraverso il contatto delle strutture che pur avendo dato la disponibilità a diventare Info Point, è stato deciso però di coinvolgere in seconda battuta. Tali strutture sono principalmente realtà alberghiere e aziende agricole per le quali, anche con l'aiuto delle associazioni di categoria, data la loro specificità verrà proposto un percorso formativo in 3 incontri che verteranno sui seguenti temi:

Seminario 1: Reti collaborative e modelli, metodi e strumenti per la comunicazione turistica;

Seminario 2: Analisi delle esigenze e dei bisogni del turista in un'ottica di marketing: identificazione di una tipologia di turista tipo in un'ottica esperienziale.

Seminario 3: ruolo e funzioni dell'Info Point, anche attraverso incontro con gli operatori che svolgono già tale ruolo.

I corsi forniranno quindi ai partecipanti non solo conoscenze teoriche ma soprattutto strumenti pratici per gestire la relazione con il turista e promuovere il territorio. All'intero ciclo di corsi parteciperanno per necessario aggiornamento anche gli operatori UIT e i tecnici comunali del settore turistico/culturale. L'Ufficio si attiverà - in ottica di formazione permanente - per segnalare eventuali ed ulteriori opportunità formative rivolte agli operatori turistici locali.

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

Il progetto di gestione proposto intende dare continuità e sviluppare le azioni previste dal piano di marketing territoriale e turistico condiviso con le Amministrazioni Comunali locali, contestualizzandolo all'auspicato scenario in atto di ripresa dalla pandemia da Covid-19. Nel periodo pandemico (da Marzo 2020 e per tutto il 2021) gli sforzi gestionali si sono rivolti ad azioni in “back office”, ed in particolare allo sviluppo e qualificazione dei rapporti con le strutture ricettive e le attività turistiche del territorio, che nonostante le pesanti conseguenze della pandemia, hanno risposto - quantitativamente e qualitativamente - in maniera ottimale al progetto Info Point diffuso. Tale progetto sperimentale, che ha fortemente connotato la fisionomia dell'Ufficio turistico, verrà ulteriormente sviluppato e potenziato nel corso dell'anno 2022 con diverse azioni. Con questo nuovo “paradigma” l'Ufficio turistico, quale “braccio operativo” degli enti locali, si sta sempre più affermando

quale luogo di confronto, di promozione e reciproco interscambio di “buone pratiche” tra operatori del territorio a livello sovracomunale e con prospettiva metropolitana. Tale vocazione verrà ulteriormente arricchita con la possibilità di sviluppare attività in “front office” garantendo la necessaria presenza fisica dell’Ufficio sul territorio in occasione di eventi e iniziative.

In base a tali principi vengono, di seguito, illustrati sinteticamente gli obiettivi e le azioni di qualificazione del servizio e i principali filoni di intervento, fermo restando le attività peculiari di un Ufficio di Informazione Turistica previste dal D.G.R. n. 956/2005 e s.m.

### **POTENZIAMENTO PROGETTO “INFO POINT DIFFUSO” E SVILUPPO DELLA RETE COLLABORATIVA LOCALE:**

Il progetto Info Point diffuso, avviato negli anni precedenti, verrà ulteriormente potenziato, costantemente verificato e aggiornato, cogliendo le opportunità dettate dalla conoscenza reciproca e dalla collaborazione tra operatori turistici, culturali e commerciali locali, in particolare - oltre alle attività formative descritte nella relazione “Descrizione del programma di formazione” - verranno sviluppate le seguenti azioni:

- Costante supporto, consulenza ai 24 Info Point attualmente presenti con particolare attenzione al monitoraggio delle attività e al numero e alla tipologia di richieste ricevute. Da tali tendenze potranno emergere i punti di forza e le aree di sviluppo, del progetto nonché segnalazioni ricevute dai turisti e utili per migliorare l’offerta locale.
- Implementazione e costante aggiornamento dell’area riservata per gli operatori aderenti al progetto.
- Produzione di infografiche, materiale promozionale e illustrativo da fornire agli Info Point sia per conoscenza dell’operatore turistico, sia da distribuire al visitatore/cliente.
- Al fine dello sviluppo del progetto verrà valutata l’estensione graduale ad altri operatori che hanno aderito alla manifestazione d’interesse nel corso 2021. Tale valutazione verrà estesa prioritariamente ad alberghi e ad aziende agricole, realtà per le quali si ritiene di dover effettuare percorsi mirati dato ad esempio l’alto turn over degli operatori alla reception per gli alberghi. Verrà inoltre effettuata una mappatura aggiornata delle reti collaborative territoriali, informali e formali (reti d’impresa, associazioni, filiere), create dagli operatori turistici, culturali ed economici. Si intende mettere in rete e promuovere alcuni servizi turistici collaterali recentemente insediati sul territorio (noleggio MTB, trasporti, guide ambientali/turistiche). Con tutti gli operatori verranno previsti momenti di contatto e confronto strutturati e finalizzati alla definizione di modalità operative promozionali coordinate, atte a far percepire l’offerta turistica locale come una proposta integrata.

### **SOSTEGNO E QUALIFICAZIONE ALLE STRUTTURE RICETTIVE:**

Parallelo allo sviluppo della rete collaborativa locale si intende intensificare l’opera di valorizzazione dell’offerta turistica privata attraverso la promozione di eventi, campagne promozionali stagionali, mappature e iniziative finalizzate alla conoscenza del territorio e delle strutture ricettive. Tali campagne hanno l’obiettivo di far emergere e promuovere l’offerta turistica privata e mettere in luce i servizi offerti dagli operatori. Si procederà inoltre all’aggiornamento, in contatto con gli operatori, delle schede di presentazione delle strutture presenti sul portale turistico [www.visitcollibolognesi.it](http://www.visitcollibolognesi.it)

### **COMUNICAZIONE E STORYTELLING:**

- o Aggiornamento e uniformazione dei contenuti turistici presenti sul web nei portali istituzionali e metropolitani, e sul portale [visitcollibolognesi.it](http://www.visitcollibolognesi.it); attività analoga verrà svolta anche verso le APP del territorio.
- o Potenziamento della newsletter e attivazione di un servizio di messaggistica broadcast tramite Whatsapp/Telegram.
- o Aggiornamento e predisposizione di materiale cartaceo in grado di offrire una visione sovracomunale e di area vasta.

### **MIGLIORAMENTI SU ASPETTI GESTIONALI E RAFFORZAMENTO RETE TERRITORIALE CON ALTRI UFFICI TURISTICI:**

- Aperture straordinarie dell’Ufficio a Zola Predosa anche in occasione di eventi presenti presso la sede di Villa Edvige Garagnani e, con la ripresa delle manifestazioni sul territorio, verrà garantita la presenza itinerante dell’Ufficio presso eventi pubblici di rilevanza turistico/culturale secondo un calendario condiviso con le Amministrazioni comunali. Tale presenza verrà pubblicizzata attraverso i canali dell’Ufficio turistico e - in accordo con gli organizzatori - oltre al tradizionale stand informativo, l’Ufficio turistico effettuerà servizi aggiuntivi in loco (raccolta prenotazioni, indicazioni su opportunità

turistiche fruibili nelle vicinanze). Durante la presenza negli eventi l'Ufficio sarà sempre reperibile telefonicamente.

- Rafforzamento delle modalità operative con InfoSASSO di Sasso Marconi, tese ad offrire un'informazione/visione uniforme e completa al visitatore sul territorio della medesima Unione dei Comuni "Reno Lavino Samoggia".
- Individuazione di standard di collaborazione con eXtraBO, Bologna Welcome e le redazioni locali metropolitane Appennino Bolognese e Turismo in Pianura.
- Informazione diffusa e interscambio con il territorio modenese: nell'ottica dello sviluppo della Destinazione Turistica Bologna-Modena, verrà rilanciata la collaborazione con gli uffici turistici della confinante area dell'Unione Terre dei Castelli, in provincia di Modena, rallentata dalla pandemia.

**Totale spese previste € 32.500,00**

**Spese ammissibili € 31.600,00** (importo al netto del costo indicato per spese inerenti al dipendente non specificate e per materiale per la sanificazione Covid-19, non ammissibile da bando)

**Fascia di valutazione MEDIA**

**SOGGETTO PROPONENTE: COMUNE DI DOZZA****P.G. n. 64532/2021****SEDE:** UIT di Dozza – Rocca Sforzesca, P.zzale Rocca n. 6/a**GESTIONE:** in concessione a Fondazione “Dozza Città d’Arte”

Nel 2021 è stato aperto l’Ufficio Informazione Turistica di Dozza, facendo fronte ad una necessità da tempo presente sul territorio. La Rocca di Dozza, infatti, rappresenta un punto di riferimento nel panorama turistico-culturale del territorio comunale, che conta una media annuale di trentamila visitatori. Prima dell’apertura dello UIT di Dozza, 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 nei territori limitrofi; questa attività, non riconosciuta, spesso era difficile da portare avanti a causa dell’ingente afflusso di visitatori al museo, soprattutto nel periodo primaverile e autunnale.

L’apertura dello UIT di Dozza all’interno della Rocca ha costituito un enorme passo in avanti, permettendo di dedicare cura e attenzione ai turisti, offrendo loro orientamento, accoglienza e informazioni da parte degli operatori, per illustrare aspetti e consegnare materiali sulle principali attrattive di Dozza e del territorio limitrofo.

Infatti, il punto UIT di Dozza si occupa dell’accoglienza del pubblico, cui viene fornita un’ampia spiegazione sul 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, divertimento e relax. A tal fine, oltre ad arricchire il punto UIT con il materiale turistico-informativo del Circondario Imolese e della Regione, si intende migliorare il materiale promozionale di Dozza, proponendo una doppia proposta, in grado di rispondere alle diverse esigenze del pubblico: un dépliant afferente la Rocca e un altro relativo al borgo, al Muro Dipinto e a tutte le possibilità offerte dal territorio.

Anche per il 2022 è prevista l’apertura del punto UIT di Dozza durante tutto l’anno per garantire l’accoglienza a turisti e visitatori. Sono previste differenti fasce orarie di apertura dell’ufficio per il periodo estivo (10-13 e 14-19) e invernale (10-13 e 14-18), mentre i giorni festivi in cui l’affluenza è maggiore si prevede di effettuare l’apertura ad orario continuato 10-19. In particolari periodi dell’anno, in coincidenza con l’organizzazione di eventi di portata locale, regionale e sovraregionale, è prevista l’apertura straordinaria anche al di fuori degli orari consueti, come già accaduto nel 2021 in occasione degli eventi “Notte Romantica 2021”, “Criminali 2021”, il “Festival Internazionale della Storia” e altri.

Si intendono mantenere aggiornate le informazioni relative a strutture ricettive, ristoranti, pizzerie e bar presenti sul sito dedicato in modo da dotare il turista di uno strumento valido e aggiornato per organizzare la propria visita. A tal fine, sarà effettuato un censimento delle strutture per individuare le informazioni utili ai fini turistici: orari di apertura, giorno di chiusura, posti a sedere, accessibilità, ecc. Le informazioni così reperite saranno utili anche per la predisposizione in proprio di piccole brochure informative, una relativa alle strutture ricettive denominata “Dormire a Dozza” e una relativa ai ristoranti dal titolo “Mangiare a Dozza”, da tenere sempre aggiornate con le nuove aperture e/o chiusure.

Si vuole collaborare con le associazioni locali effettuando la spedizione presso gli IAT/UIT del Circondario e della Regione di materiale cartaceo relativo agli eventi organizzati nel Comune, così da promuovere efficacemente le attività messe in atto nel territorio.

Ci si affiderà anche ai Social Network per diffondere notizie sugli eventi e sulle attività in programma, in particolare Facebook e Instagram.

Si intende dare seguito ai rapporti già instauratisi nel corso del primo anno con altri Uffici Turistici del territorio, in particolare con lo IAT di Imola e con il punto UIT di Castel San Pietro Terme.

Per l’anno 2022 si mira ad approfondire e concretizzare la collaborazione con i citati Uffici turistici, nonché a lavorare per un obiettivo comune, ossia il miglioramento del servizio rivolto al pubblico. Altrettanto importante e continuare a rapportarsi costantemente con la rete di promozione turistica a livello nazionale, come il Club dei Borghi Più Belli d’Italia, e a livello regionale, con IF-Imola Faenza Tourism Company, Bologna Welcome, nonché con associazioni, ristoratori e albergatori del territorio.

Il personale addetto al punto UIT di Dozza è preparato e idoneo ad accogliere turisti delle varie nazionalità tuttavia, ai sensi della DGR E-R n. 956/2005, 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 specifici per il personale addetto. In particolare, la formazione terrà conto non soltanto delle peculiarità del territorio comunale ma anche di quelle delle aree circostanti, al fine di fornire ai turisti tutte le informazioni necessarie ad organizzare le proprie visite e quindi per indurlo a rimanere nel territorio.

Le tematiche che si affronteranno saranno incentrate su:

- attrazioni turistiche ed enogastronomica;
- tecniche di accoglienza e approccio al turista;
- composizione di itinerari, escursioni, visite guidate e servizi in generale in base agli eventi programmati sul territorio e alla tipologia di turista;
- informazioni sull'offerta turistica del territorio: alberghi, attività, ristorazione, eventi, mostre, attrattive locali, etc.;
- conoscenza dei mezzi di trasporto e loro tragitti;
- informazioni sulle misure sanitarie per fronteggiare l'emergenza coronavirus;
- interpretazione delle richieste e gestione delle relazioni con i turisti.

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

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

L'attività di formazione sopra descritta sarà rafforzata dalla collaborazione con il punto UIT di Castel San Pietro Terme e l'Ufficio IAT di Imola. Con questi uffici, si sono già instaurate relazioni proficue che, attraverso un confronto costante e lo scambio di informazioni ed esperienze hanno determinato un miglioramento delle conoscenze possedute, con proficue ricadute sui servizi offerti ai visitatori, in un'ottica di autoapprendimento tesa al miglioramento della rete territoriale degli uffici di informazione.

Pertanto, si intende continuare a sviluppare questo percorso di "condivisione di informazioni" attraverso incontri a cadenza periodica.

**Totale spese previste € 60.000,00**

**Spese ammissibili € 60.000,00**

**Fascia di valutazione BASSA**

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI CAMUGNANO

**P.G. n. 64909/2021**

**SEDE:** UIT di Camugnano – Mulino Cati – Loc. Ponte di Verzuno

**GESTIONE:** in concessione a Gruppo Studi Cesare Mattei APS

L'ufficio UIT di Camugnano è un punto di riferimento fondamentale per i turisti che cercano supporto al loro arrivo o durante il periodo di soggiorno, un filtro tra le loro esigenze e tutto ciò che offre il territorio. Un punto di riferimento tipico, dinamico, finalizzato a trasmettere informazioni e soprattutto servizi. L'accoglienza parte innanzitutto dal posto caratteristico e dalle risorse umane preparate impiegate all'interno dell'ufficio.

Le persone che svolgono questa tipologia di servizio sono del territorio, parlano più lingue, ed hanno quindi la possibilità di trasmettere, insieme all'amore per la bellezza dei nostri luoghi, ogni tipo di conoscenza, di storia, di tradizione al fine di coinvolgere l'utente anche sotto il profilo emozionale e non elusivamente informativo. Nella scelta del personale front-office, abbiamo ritenuto fondamentale la capacità di entrare in empatia con l'utente in modo da sapergli offrire un ventaglio di proposte idonee e personalizzate.

Le funzioni che svolge l'UIT sono esaustive per ogni tipo di richiesta: forniamo informazioni sui trasporti, ricettività, ristorazione, mostre, attrattive locali, eventi, percorsi trekking e varie attività da svolgere. All'interno del locale è possibile reperire materiale informativo, brochure, mappe, prodotti e pubblicazioni del territorio.

Anche la comunicazione riveste un ruolo promozionale fondamentale, in particolare l'UIT svolge attività di social customer service e social media marketing attraverso i principali social network in coordinamento con le realtà territoriali.

Da queste funzioni si percepisce che l'importanza dell'ufficio non è solo limitata ai turisti, che oggi sono dei veri e propri "viaggiatori consapevoli", ma anche agli operatori turistici-commerciali, alle aziende e ai produttori del posto che devono vedere l'UIT come un'opportunità di confronto, di promozione e conseguentemente di crescita del territorio e delle attività locali.

Nell'ottica di miglioramento del servizio si vorrebbe affiancare, alle consuete attività di promozione e accoglienza, una maggiore attenzione ai turisti con esigenze speciali, fornendo loro indicazioni, programmi di visita ed itinerari personalizzati ed idonei alle loro problematiche. Garantire quindi a tutti la possibilità di vivere la magia dei nostri territori regalando a ciascuno la miglior esperienza di viaggio possibile. Questo nostro obiettivo potrebbe essere ampliato tramite l'utilizzo di visori VR al fine di poter rendere accessibile la vista di realtà difficilmente raggiungibili anche a persone anziane o con disabilità.

Riuscire ad assicurare a tutti una migliore permanenza sul nostro Appennino risulterebbe un tassello importante, ma anche una profonda responsabilità sociale.

Le persone che si occupano dell'ufficio UIT vengono formate come figure professionali. Il compito dell'ufficio è quello di accomodare le richieste del turista e verificarne il grado di soddisfazione. Il personale preposto all'accoglienza ha la responsabilità di essere chiaro, gentile e disponibile, di conoscere perfettamente il territorio, tutti i servizi, ed essere un vero e proprio consigliere di esperienze.

Il personale addetto al front-office rappresenta il biglietto da visita del proprio territorio, deve quindi padroneggiarne le vicissitudini in modo da saper raccontarne le storie ed il lato umano delle destinazioni prescelte dal turista.

La nostra esperienza ci ha portato a valutare che l'accoglienza deve essere fatta prima che il visitatore arrivi sul territorio. Le informazioni presenti on-line sono diventate, infatti, fattori fondamentali in grado di influire sulla scelta dell'utente.

Il nostro personale quindi lo formiamo anche per svolgere attività di social customer service e social media marketing. Nel corso dell'anno 2020 sei operatori hanno partecipato al corso di formazione/aggiornamento tenuto da ISCOM Cesena "Azioni formative per gli operatori IAT e UIT della destinazione turistica" in cui si sono trattate diverse tematiche: dai nuovi trend e scenari del turismo alla comunicazione mediata tramite i media e i new media.

Anche quest'anno i nostri operatori parteciperanno ad ogni iniziativa formativa organizzata dalla destinazione turistica per potere offrire un'immagine di accoglienza coordinata e professionale.

**Totale spese previste € 14.300,00**

**Spese ammissibili € 14.300,00**

**Fascia di valutazione BASSA**

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI MARZABOTTO

**P.G. n. 65250/2021**

**SEDE:** IAT di Marzabotto – Casa della Cultura e della Memoria, Via Porrettana Sud. 1

**GESTIONE:** in concessione a Associazione Appennino Geopark

Il Comune di Marzabotto ha avviato negli scorsi anni una progettazione e un investimento volto alla creazione di un servizio turistico territoriale strutturato, promosso e condiviso dall'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese. A partire dal 2017 è stato creato un Infopoint ubicato presso i locali dell'ex biblioteca in Via Matteotti, allo scopo di fornire informazioni e accoglienza ai turisti sul territorio e al fine di commercializzare prodotti locali, anche attraverso la collaborazione di volontari.

L'Associazione Appennino Geopark fondata nel 2016 nell'ambito dell'iniziativa Cooperativa Paese, promossa dall'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese al fine di sviluppare attività turistiche nella media Valle del Reno, si è occupata dell'apertura e gestione dell'Infopoint di Marzabotto fin dalla sua nascita.

La scelta di trasformare l'Infopoint di Marzabotto in un ufficio IAT è stata dettata dall'importanza territoriale di Marzabotto in quanto "porta di accesso" turistica alla media e alta Valle del Reno e al territorio Appenninico Bolognese. Inoltre la peculiarità e l'importanza storica, di questa località ne fanno un unicum turistico: da una parte la storia antica con il Museo Nazionale Etrusco, dall'altra un luogo simbolo legato alla memoria storica d'Italia contro il nazifascismo.

Dal mese di ottobre 2021 l'Associazione Appennino Geopark gestisce per il Comune di Marzabotto l'Ufficio di Informazione e accoglienza turistica (IAT), ubicato presso la Casa della Cultura e della Memoria, recentemente restaurata e inaugurato il 3 ottobre 2021 in occasione della Commemorazione 77° anniversario dell'Eccidio di Marzabotto.

Per il 2022, gli obiettivi per lo sviluppo del nuovo ufficio IAT, tengono presente due diversi ambiti di intervento:

A- Promozione e sviluppo turistico del territorio

1. Assicurare l'accoglienza turistica di base per turisti e visitatori di passaggio sul territorio della Valle del Reno (anche in lingua straniera);
2. Promuovere le ricchezze del territorio dal punto di vista storico, culturale, naturalistico, turistico ed enogastronomico;
3. 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;
4. Creare rete di collaborazione con soggetti locali pubblici e privati in ambito turistico: Ente per i Parchi e la Biodiversità – Emilia Orientale, GAL, tour operator, agenzie viaggi, Bologna Welcome, il nuovo ufficio eXtraBo, per la sezione "Appennino" che è stato aperto con la creazione di una cordata di operatori di cui il nuovo ufficio IAT è diretto interlocutore, Comuni, uffici IAT del Distretto Appennino (Granaglione, Lizzano in Belvedere, Vidiciatico, Alto Reno Terme, San Benedetto), il Tavolo Turismo dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese, a cui il nuovo ufficio IAT partecipa, altre associazioni e soggetti;
5. Ampliare l'offerta turistica e culturale nel Comune di Marzabotto e Comuni limitrofi sviluppando e aumentando la rete turistica operativa sul territorio;
6. Accrescere le presenze nelle strutture ricettive di ristorazione e commercio del territorio attraverso la creazione di pacchetti turistici per la valorizzazione dei servizi offerti;
7. Rafforzare il rapporto tra territorio e visitatori e fidelizzare il turista in visita in modo che si generi un passaparola efficace;

B- Supporto nell'avvio e sviluppo del nuovo Centro di Interpretazione su Monte Sole

8. Costruire un rapporto di proficua collaborazione con il Comitato Regionale per le Onoranze ai Caduti di Marzabotto, in linea con i valori e i principi legati alla memoria dell'eccidio di Monte Sole;
9. Realizzare un piano di apertura e gestione del Centro di Interpretazione su Monte Sole, attraverso la concertazione di tutte le parti interessate;
10. Assicurare l'apertura del Centro di Interpretazione su Monte Sole, l'accoglienza e le informazioni utili per chi desidera visitare il Centro di Interpretazione;
11. Promuovere la memoria e la conoscenza dell'eccidio di Monte Sole per tutte le nuove generazioni, come monito su cosa significhi la guerra nei nostri tempi;

12. Sostenere progetti che rinnovino la coscienza del valore fondante della lotta di resistenza al nazifascismo per la vita democratica e per la nascita della Costituzione Italiana;
13. Contribuire a realizzare eventi ed occasioni di riflessione sull'impegno per la pace e la soluzione diplomatica e giusta dei conflitti.

In relazione agli obiettivi descritti, elenchiamo di seguito le azioni e le proposte per realizzarli:

#### A- Promozione e sviluppo turistico del territorio

1. Progettazione e coordinazione di visite guidate, escursioni e proposte turistiche dedicate a gruppi scolastici, anche grazie a contatti con tour operator specializzati. Valorizzazione delle principali emergenze territoriali del Comune di Marzabotto quali ad esempio, il Parco Storico di Monte Sole e Il Sacrario ai Caduti di Marzabotto, il Museo Nazionale Etrusco Pompeo Aria, la Pieve romanica di Panico e integrazione con le specificità dei territori limitrofi dal punto di vista storico, culturale, naturalistico, turistico ed enogastronomico quali ad esempio il Castello della Rocchetta Mattei, il Parco del Corno alle Scale e il Parco dei Laghi Suviana e Brasimone, le Terme di Porretta, nonché caseifici e birrifici locali.
2. Organizzazione e sviluppo di offerte turistiche indirizzate a singoli, famiglie, gruppi organizzati, enti e aziende che uniscano le principali emergenze territoriali del Comune di Marzabotto con le specificità dei territori limitrofi dal punto di vista storico, culturale, naturalistico, turistico ed enogastronomico;
3. Progettazione di pacchetti turistici e proposte di più giorni che prevedano il coinvolgimento diretto dei diversi operatori nell'ambito della ricettività, della ristorazione e valorizzando i piccoli produttori locali, su tutta l'area della Valle del Reno, in connessione con le città di Bologna e Firenze;
4. Predisposizione e coordinazione di proposte turistiche ed escursionistiche inclusive, specificamente dedicate a persone non vedenti e ipovedenti, in collaborazione con associazioni di settore specializzate, tra cui Girobussola (associazione nata a Bologna nel 2013 che promuove l'accessibilità culturale e turistica di ipo e non vedenti con progetti ad hoc, quali itinerari di viaggio, corsi di formazione e percorsi audio-tattili);
5. Progettazione e organizzazione di proposte didattiche, turistiche e sportive, in particolar modo di orienteering, grazie all'uso delle mappe esistenti su tutto il territorio, in collaborazione con la Polisportiva Giovanni Masi;
6. Distribuzione di materiale cartaceo informativo e di promozione del territorio, fornitura di informazioni e notizie aggiornate su eventi, manifestazioni e iniziative locali, per l'aggiornamento di portali turistici e siti specializzati (Bologna Welcome, Vivi Appennino, Appennino Slow, eXtraBo ecc...);
7. Sviluppo e rafforzamento della rete istituzionale di soggetti coinvolti della città metropolitana di Bologna (Bologna Welcome, ufficio eXtraBo, uffici IAT e UIT, GAL, eccetera), nella promozione turistica delle emergenze locali;
8. Vendita pubblicazioni e materiale turistico inerente al territorio comunale di Marzabotto e il Distretto dell'Appennino Bolognese (nello specifico pubblicazioni inerenti alle tematiche storiche della seconda guerra mondiale e della strage di Monte Sole, mappe e pubblicazioni ambientali ed escursionistiche, pubblicazioni turistiche inerenti al territorio, ecc.);
9. Promo-commercializzazione dei prodotti locali (attivazione pratiche SCIA e gestione burocratica e fiscale delle vendite); partecipazione con stand di vendita prodotti agli eventi del Comune di Marzabotto;

#### B- Supporto nell'avvio e sviluppo del nuovo Centro di Interpretazione su Monte Sole

1. Realizzazione di incontri di co-progettazione con il Comitato Regionale per le Onoranze ai Caduti di Marzabotto per la definizione di linee guida e condivisione di proposte utili a valorizzare i principi legati alla memoria dell'eccidio di Monte Sole;
2. Progettazione e predisposizione di percorsi didattici sull'eccidio di Monte Sole rivolti a Scuole e Istituti di ogni ordine e grado, anche in collaborazione con l'Ente per i Parchi e la Biodiversità - Emilia Orientale
3. Progettazione e sviluppo di percorsi tematici sulla lotta di resistenza al nazifascismo rivolti a gruppi organizzati, associazioni, enti e singoli, anche inseriti all'interno di pacchetti turistici dedicati al mercato italiano e straniero;
4. Progettazione e predisposizione di percorsi sportivi di orienteering culturale adatti a gruppi e singoli, bambini, adolescenti e adulti, nel paese di Marzabotto e nel Parco Storico di Monte Sole.
5. Promozione e partecipazione con stand informativo esterno a eventi realizzati dal Comune di Marzabotto (Festa della Liberazione, Camminata del Postino, Commemorazione dell'Eccidio e altri);
6. Produzione di contenuti e materiali informativi e promozionali del nuovo Centro di Interpretazione su Monte Sole (creazione di volantini illustrativi e brochures);
7. Creazione di contenuti per pubblicazioni, articoli, comunicati stampa, siti web, social media a disposizione per agenzie, tour operator, riviste di settore, Bologna Welcome DMO (Destination Management Organisation di Bologna metropolitana) e ufficio eXtraBo;

8. Produzione di contenuti, progettazione, creazione e gestione di una sezione IAT e di un eventuale sito web dedicato al nuovo Centro di Interpretazione su Monte Sole, all'interno del sito del Comune di Marzabotto. Gestione e animazione dei social media associati;

9. Censimento e vendita pubblicazioni e materiali inerenti alle tematiche storiche della Resistenza, dell'eccidio di Monte Sole e della Memoria.

Sul tema della salvaguardia dell'ambiente e dell'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali, sono in programma attività di supporto e collaborazione nell'ambito di progetti a carattere ambientale, sia sul piano della tutela dell'ambiente naturale nelle aree protette presenti sul territorio (Parco Storico di Monte Sole, Parco del Corno alle Scale, Parco dei Laghi) sul piano della riduzione dei rifiuti e della sensibilizzazione dei cittadini.

Per quanto riguarda il programma della formazione, oltre agli strumenti messi a disposizione per operatori IAT/UIT dalla destinazione turistica e Bologna Welcome la formazione per il 2022 verterà su alcune tematiche:

- Progetto europeo CREATURES - Promoting Creative Tourism through new Experiential and Sustainable routes. L'Associazione Appennino Geopark è stata selezionata per un progetto europeo di formazione dedicato al turismo, promosso dalla Città Metropolitana, svolto da Demetra Formazione S.r.l. di cui usufruirà anche il personale del nuovo ufficio IAT.

di seguito il link relativo: [https://www.cittametropolitana.bo.it/progetti\\_europei/Projects/CREATURES](https://www.cittametropolitana.bo.it/progetti_europei/Projects/CREATURES)

- Formazione specifica per organizzazione viaggi e visite guidate per persone non vedenti e ipovedenti in collaborazione con l'Associazione Girobussola. Il percorso formativo, iniziato nel 2021 verrà ulteriormente sviluppato nel corso del 2022 e prevede: formazione operatori turistici per accoglienza e conduzione di persone ipovedenti e non vedenti, creazione di materiale e tavole tattili, progettazione di itinerari che permettano la fruibilità del territorio Appenninico a persone ipovedenti e non vedenti. Nel progetto sono stati coinvolti, oltre all'Ufficio IAT, anche altre realtà del territorio comunale di Marzabotto, come la Scuola di Pace di Monte Sole e il Museo Archeologico Pompeo Aria. Il progetto si chiama "Memoria, natura ed arte ad occhi chiusi"; di seguito un link di approfondimento: <https://lagirobussola.com/Memoria-natura-ed-arte-a-occhi-chiusi>

- Formazione specifica collegata all'apertura del nuovo Centro di Interpretazione di Monte Sole presso la Casa della Cultura e della Memoria di Marzabotto e delle tematiche ad esso associato in collaborazione con il Comitato Regionale per le Onoranze Ai Caduti Di Marzabotto e l'Ente per i Parchi e la Biodiversità – Emilia Orientale.

Il Centro di Interpretazione di Monte Sole, inaugurato il 3 ottobre 2021 in concomitanza con l'Ufficio IAT in occasione della Commemorazione 77° anniversario dell'Eccidio di Marzabotto, è costituito da uno spazio espositivo con da schermi per la visione e l'ascolto delle testimonianze, da materiale di documentazione in esposizione e in fruizione attraverso postazioni informatiche. Il Centro funziona così come "centro di interpretazione" - secondo la definizione dell'International Council of Museums, quale "luogo che introduce a qualcosa", uno spazio "estroverso", che dà la possibilità di conoscere elementi utili a rendere più profondo un percorso/un luogo esterno, in questo caso del Parco Storico di Monte Sole. All'interno è fruibile una "Mappa delle Memorie di Monte Sole" indicante i cippi ed i monumenti esistenti sul territorio, che permette di testimoniare le diverse fasi storiche delle diverse memorie di Monte Sole, una esposizione di reperti storici appartenenti alla Brigata Stella Rossa.

**Totale spese previste € 37.950,00**

**Spese ammissibili € 37.950,00**

**Fascia di valutazione BASSA**

**SOGGETTO PROPONENTE:** COMUNE DI SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO

**P.G. n. 64925/2021**  
**Integrazione P.G. n. 69855/2021**  
**Integrazione P.G. n. 71072/2021**

**SEDE:** IAT di San Benedetto Val di Sambro – Piazza della neve, 15 Madonna dei Fornelli

**GESTIONE:** in concessione a FOIATONDA Cooperativa di comunità SCRL

Il Comune di S. Benedetto VS presenta domanda di contributo per un progetto di promozione turistica di nuova concezione che non si rivolge solo all'amministrazione comunale locale, ma anche ai comuni limitrofi. Il riconoscimento della qualifica di Ufficio informazione e accoglienza turistica (IAT) costituisce un concreto strumento di elevata importanza per creare le condizioni di una nuova concezione dello sviluppo turistico dell'Appennino nella sua globalità, nel rispetto agli standard regionali previsti dalla deliberazione di Giunta Regionale n. 956 del 20/06/2005 e in coerenza alle linee di indirizzo pluriennale per la programmazione della Destinazione Turistica. La maggiore visibilità ottenuta dal territorio appenninico in questi ultimi anni, in parte grazie allo sviluppo escursionistico dei cammini, in parte alla recente pandemia, rappresenta un'occasione per rivalutare e promuovere la valorizzazione di un territorio che ha molto sofferto lo spopolamento dovuto a mancanza di servizi e opportunità. Il continuo afflusso di turisti che stanno riscoprendo questi luoghi rappresenta un'opportunità per creare valore economico, sociale e culturale.

Per svolgere questa attività è assolutamente necessario un punto di riferimento che possa fungere sia da accattivante vetrina per il prodotto appennino tosco emiliano', sia da punto di incontro e coordinamento fra tutti i soggetti interessati. Supporto per favorire la consapevolezza delle risorse disponibili e per guidare il processo di ideazione, creazione e commercializzazione di prodotti per i turisti e non solo.

Situato in una posizione strategicamente importante, nel centro di Madonna dei Fornelli, punto di riferimento immediato, di fronte all'arrivo di tappa di un cammino già frequentatissimo come la Via degli Dei e un cammino con grandi potenzialità di sviluppo, come la Via Mater Dei, l'Infopoint nasce esattamente per soddisfare le esigenze del turista alla scoperta dei luoghi appenninici, a raccogliere stimoli e suggestioni, a chiedere consigli e suggerimenti, ad appagare le curiosità sul territorio e le comunità.

È infatti adibito lo spazio al materiale informativo gratuito: dépliant e brochure dei cammini, dei borghi, dei parchi; cartine dei comuni di San Benedetto Val di Sambro, Castiglione dei Pepoli, Monzuno, Monghidoro, Loiano, Alto Reno; locandine e volantini relativi a manifestazioni, eventi e iniziative; materiale informativo delle strutture ricettive e ristorative.

La disponibilità di un pc con collegamento alla linea veloce internet permette al turista la consultazione del web, anche in autonomia, per la ricerca e l'informazione turistica.

Altro spazio per materiale a pagamento (libri, fascicoli e riviste locali) che trattano argomenti storici, culturali, della tradizione appenninica, enogastronomici, ecc.

Il turista/escursionista ha anche l'opportunità di acquistare abbigliamento e attrezzature da trekking, prodotti di necessità, articoli parafarmaceutici di primo soccorso e la disponibilità di consulto con i medici farmacisti locali.

Si ritiene indispensabile l'apertura serale, almeno fino alle 21.30, nei mesi di luglio e agosto; opportunità per pianificare workshop e intrattenimenti. Inoltre, durante i mesi di alta stagione (da aprile a ottobre) è in fase di definizione l'opportunità di un punto sosta di un'ambulanza della Pubblica Assistenza di San Benedetto Val di Sambro/Monghidoro, in uno spazio appositamente dedicato e segnalato, di fronte all'Infopoint durante le ore del tardo pomeriggio, cioè all'arrivo dalle tappe precedenti dei due cammini principali, per accogliere e supportare i camminatori che necessitano di prima assistenza.

Gli ampi spazi dei locali si prestano alla valorizzazione dei prodotti tipici delle realtà agricole e artigiane del territorio dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese e dell'Unione Savena Idice che vedono la possibilità di esporre e vendere i beni e i manufatti prodotti in loco. Il coordinamento consente di mettere in rete le realtà locali al fine di promuovere la produzione e l'economia locale, la sostenibilità umana, ambientale e sociale. Le visite organizzate appassionano le aziende incentivandole ad arricchire la propria offerta, a rivalutare le proprietà e a far accrescere l'interesse per il territorio.

L'intenzione di creare coscienza e consapevolezza di quelle che sono le enormi potenzialità del territorio appenninico in termini di bellezze naturalistiche, valori storici, tradizione e cultura sia laica che religiosa vuole coinvolgere le comunità locali a contribuire con la loro conoscenza e padronanza a far riemergere e mettere in evidenza la grande ricchezza albergata e "vissuta" in queste zone. La disponibilità dello "spazio social", volutamente realizzato quale luogo di incontro per la conoscenza e relativa divulgazione degli interessi naturalistici e storici della zona, vede infatti la popolazione appenninica protagonista durante gli incontri aperti ai turisti/escursionisti che soggiornano anche solo per poche ore, volutamente organizzati con l'intento di appassionarli e a farli tornare per periodi più lunghi. Gli appuntamenti volgono alla diffusione della cultura dei frutti antichi, delle antiche strade, dei basolati romani, i borghi storici, i mulini della valle del Savena e del Sambro, i parchi naturalistici, le aree archeologiche e le strutture storiche quali la Rocchetta Mattei e i numerosi Santuari. Si prevedono una decina di uscite guidate di gruppi per raggiungere e conoscere i luoghi di interesse tramite mezzi a noleggio, dove possibile organizzando trekking. La collaborazione con le Proloco locali e le associazioni del territorio permettono di creare offerte e opportunità per il turista, sia per l'acquisizione e degustazione delle specialità gastronomiche.

La fondamentale rete con l'ufficio eXtrabo, lo IAT di Monghidoro; con la Proloco di Castiglione dei Pepoli, con i comuni di Monzuno, Camugnano, Vergato e Gaggio Montano, consente un piano di comunicazione ad ampio raggio (anche tramite Facebook, Instagram, Whatsapp) per l'individuazione di potenziali fruitori delle offerte turistiche che convergono nella promozione del territorio appenninico. In particolare, per quanto riguarda i Comuni aderenti al Patto di crinale (Bologna Montana, a seguire BOM) si collaborerà strettamente con lo IAT di Monghidoro per definire una strategia di marketing territoriale unica, allo scopo di cominciare a proporre un'offerta coordinata del prodotto turistico definito nell'ambito della convenzione. I due uffici lavoreranno a stretto contatto per poter garantire uniformità e coerenza della proposta, in modo da rafforzarla e renderla più efficace.

L'attività di collaborazione con gli operatori turistici e le associazioni del territorio metropolitano in rapporto all'organizzazione degli eventi implica la massima disponibilità alla condivisione della promozione, all'attiva partecipazione organizzativa, all'apertura straordinaria dell'ufficio e al completamento dell'offerta tramite proposte integrative.

Al fine di una idonea e completa informazione, nel corso dei primi mesi dell'anno 2022 è previsto l'aggiornamento del sito ufficiale di informazione turistica [www.appenninobolognese.net](http://www.appenninobolognese.net) per lo spazio dedicato al comune di San Benedetto Val di Sambro. Inoltre è previsto l'ammodernamento del sito specifico del comune per una migliore e diretta consultazione con il link diretto alla pagina dedicata alle informazioni turistiche.

Infine, in linea con i principi di riduzione di impatto ambientale, l'ufficio si pone quale strumento operativo nella progettazione e realizzazione di periodici eventi di pulizia dell'ambiente (anche sui principali cammini e i sentieri secondari) con l'ausilio di associazioni e il coinvolgimento dei plessi scolastici e delle comunità. L'accoglienza, la diffusione della conoscenza, le proposte turistiche, la rete con gli operatori del territorio sono pertanto gli strumenti che consentono di perseguire sia l'obiettivo di sviluppo turistico che di sviluppo territoriale.

#### **Formazione:**

Il programma formativo per il 2022 di tutti gli addetti all'ufficio IAT è previsto in modalità telematica o in presenza e sono finalizzati ad affinare le conoscenze relativamente al territorio appenninico, alle eccellenze storiche, culturali, ambientali ed enogastronomiche.

Gli appuntamenti previsti nello "spazio social" rappresentano occasioni di formazione che saranno perfezionate dalle uscite formative per esaminare personalmente le eccellenze delle risorse e i servizi turistici del territorio di competenza.

Partecipazione agli eventuali corsi di aggiornamento organizzati dalla Destinazione Turistica specifici per la formazione degli operatori degli uffici turistici.

Compresenza formativa presso punto turistico eXtraBo degli addetti per almeno 20 ore all'anno.

**Totale spese previste € 70.500,00**

**Spese ammissibili € 65.400,00** (importo al netto del costo indicato per accoglienza Pubblica Assistenza e contributo servizio trasporto per eventi di promozione, non ammissibile da bando)

**Fascia di valutazione BASSA**

<b>PTPL 2022 – FILONE 1 “SERVIZI TURISTICI DI BASE”</b>						
<b>Richiedente</b>		<b>Sede uffici</b>	<b>Piano finanziario iniziale</b>	<b>Spese ammissibili</b>	<b>Punteggio ottenuto</b>	<b>Fascia di valutazione</b>
<b>1</b>	<b>Comune di Bologna (2 IAT-R)</b>	Palazzo del Podestà Piazza Maggiore, 1/e Aeroporto Internazionale “G. Marconi” Via Triumvirato, 84	€ 630.000,00	€ 630.000,00	85/100	ALTA
<b>2</b>	<b>Comune di Alto Reno Terme - Porretta Terme (1 IAT) - Molino del Pallone (1 UIT)</b>	Piazza della Libertà, 11 Porretta Terme  Via Roma, 56/1 Molino del Pallone	€ 58.950,00	€ 58.950,00	75/100	MEDIA
<b>3</b>	<b>Comune di Sasso Marconi (1 UIT)</b>	Via Porrettana, 314	€ 80.000,00	€ 74.000,00	75/100	MEDIA
<b>4</b>	<b>Comune di Imola (1 IAT)</b>	Galleria Centro Cittadino Via Emilia, 135	€ 116.500,00	€ 116.500,00	70/100	MEDIA
<b>5</b>	<b>Comune di Zola Predosa (1 UIT)</b>	Via Masini, 11	€ 32.500,00	€ 31.600,00	70/100	MEDIA
<b>6</b>	<b>Comune di Castel San Pietro Terme (1 UIT)</b>	Piazza XX Settembre, 4	€ 40.000,00	€ 40.000,00	65/100	MEDIA
<b>7</b>	<b>Comune di Monghidoro (1 IAT)</b>	Via Matteotti, 1	€ 54.900,00	€ 54.900,00	65/100	MEDIA

8	<b>Comune di Lizzano in Belvedere (2 IAT)</b>	Piazza Marconi, 6 Piazza XXVII Settembre, 6	€ 54.500,00	€ 54.500,00	65/100	MEDIA
9	<b>Comune di Dozza (1 UIT)</b>	Rocca Sforzesca, P.zzale Rocca n. 6/a	€ 60.000,00	€ 60.000,00	60/100	BASSA
10	<b>Comune di San Benedetto Val di Sambro (1 IAT)</b>	Piazza della neve, 15 Madonna dei Fornelli	€ 70.500,00	€ 65.400,00	55/100	BASSA
11	<b>Comune di Marzabotto (1 IAT)</b>	Casa della Cultura e della Memoria, Via Porrettana Sud. 1	€ 37.950,00	€ 37.950,00	45/100	BASSA
12	<b>Comune di Camugnano (1 UIT)</b>	Mulino Cati – Loc. Ponte di Verzuno	€ 14.300,00	€ 14.300,00	40/100	BASSA
<b>TOTALI</b>			<b>€ 1.250.100,00</b>	<b>€ 1.238.100,00</b>		