



Comune di Modena

Servizio Promozione della città e turismo

**GARA EUROPEA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DI SERVIZI DI
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA**

TURISTICA DEL COMUNE DI MODENA ANNI 2024 – 2027

CIG B123E5AA39

Responsabile del Procedimento (RUP): Dr. Giovanni Bertugli

ANALISI DEL CONTESTO E RELAZIONE TECNICA

Introduzione

La funzione e il ruolo del servizio di informazione e dell'accoglienza turistica ha subito profondi cambiamenti nel corso degli ultimi anni adattandosi alla evoluzione del settore turistico, ai nuovi trend e stile di visita, ai nuovi bisogni dei turisti e al crescente processo di evoluzione tecnologia che ha toccato in particolar modo anche il comparto del turismo. Mentre in passato gli uffici di informazione turistica rivestivano un ruolo fondamentale nell'ultima fase intermedia del viaggio/soggiorno ovvero al momento dell'arrivo (fornendo materiale utile e informazioni) ora tali uffici devono rivestire un ruolo fondamentale nella fase di programmazione del viaggio ancora prima della partenza. In questa direzione, e in risposta ai nuovi bisogni del turista è incentrata la recente riforma di innovazione del sistema di servizi di informazione e accoglienza turistica avviata dalla Regione Emilia-Romagna con la legge n. 4/2016.

Il turista spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete. Grazie alle tecnologie digitali il viaggio inizia ancora prima di partire, infatti, il web e i social media consentono di raccogliere in modo autonomo informazioni e suggestioni e costruirsi da sé la propria esperienza di viaggio, autonomamente e su misura. Il turista non vuole essere solo un semplice visitatore dei luoghi e



quindi un semplice spettatore ma è colui che cerca di vivere appieno i luoghi visitati partecipando attivamente alle tradizioni e al vivere locale, di cui vuol essere protagonista attivo. Opportunità di condividere tali esperienze sui social diventa un fattore importante per attrarre le nuove generazioni. Infatti da un'analisi condotta da visititaly si evidenzia che, nonostante il 47% dei viaggiatori si affidi alle raccomandazioni di amici e familiari per la scelta delle mete, il 61% della Generazione Z e dei Millennial (età 18-45) si lascia influenzare dai social media, basando la loro scelta su foto o video accattivanti.

In questo contesto la qualità dell'accoglienza riveste un ruolo fondamentale in termini di funzione di rappresentatività del territorio e del primo contatto con il turista. In tal ottica il servizio di informazione e accoglienza deve dotarsi di nuovi strumenti attraverso l'attività di riorganizzazione delle risorse umane, strumenti, canali e altri strumenti informativi per fornire assistenza, informazione nella fase prima della partenza e all'arrivo ed anche durante e dopo il soggiorno nonché degli strumenti digitali capaci di influenzare le decisioni di viaggio.

Quadro normativo di riferimento

1. Legge regionale n. 4 del 25 marzo 2016 “Ordinamento turistico regionale – Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promo-commercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7 (Organizzazione turistica regionale – interventi per la promozione e la commercializzazione turistica)”, con particolare riferimento all’art. 4 “Funzioni dei Comuni e delle Unioni di Comuni”, secondo il quale ai commi 1, 2 e 3, ai Comuni ed alle Unioni dei Comuni compete la valorizzazione dell'economia turistica del proprio territorio.
2. Legge regionale n. 7 del 31 marzo 2003 “Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici” abrogazione della L Legge Regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo), art. 21.
3. Delibera della Giunta Regionale della Regione Emilia Romagna n. 2188/2022 e successivamente integrata con la DGR n. 1223/2023 Allegato 1 “Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica e per il loro finanziamento”
4. Atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131 del 19/07/2023, nell'ambito delle funzioni del Territorio Turistico Bologna- Modena, di approvazione criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro



finanziamento ai sensi della DGR n. 2188/2022, e successiva determinazione della Provincia di Modena n. 1291/2023.

5. Delibera della Giunta Regionale della Regione Emilia Romagna n. 1654/2022 “Data science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”

Analisi del contesto

Il Comune di Modena, a partire dal 2015, ha attuato specifiche politiche e investimenti finalizzate a migliorare e potenziare gli standard qualitativi di accoglienza e informazione turistica anche attraverso progettualità specifiche di promozione e valorizzazione della città e del territorio.

Durante questi anni le percentuali di crescita di arrivi e presenze turistiche sono sempre cresciute, ad eccezione del periodo Covid, con tassi di incremento tra i migliori nel panorama regionale.

Dall'analisi dei dati ufficiali provenienti dalle strutture ricettive del territorio regionale e relativi all'anno 2023 si riconferma l'andamento crescente sia rispetto all'anno precedente 2022 sia rispetto all'anno 2019 (pre Covid e precedente anno record), del numero di turisti e pernottamenti in provincia di Modena e, complessivamente, in tutta la Regione Emilia Romagna. Il trend della Provincia di Modena risulta il più dinamico nel contesto regionale, nell'anno in esame i flussi turistici della Provincia sono pari a 796.563 arrivi e 1.771.458 presenze. La Provincia di Modena è al primo posto di crescita di arrivi sia rispetto al 2019 che al 2022, mentre ci collochiamo al secondo e terzo posto rispetto al, rispettivamente anno 2022 e anno 2019, nella crescita di pernottamenti.

Evidenziano i trend di crescita significativi anche i flussi turistici in città. Nel 2023 sono stati 327.251 arrivi (+16% su 2022 e +11.5% su 2019) e 633.131 presenze (+7.4% su 2022 e + 6.7 % su 2019). Modena si conferma più attrattiva per gli stranieri sia rispetto al 2019 (+ 16,4%) sia rispetto al 2022 dove l'incremento è del 21,3 %.

A confermare questo trend crescente nel corso degli anni (esclusi anni Covid) sono i dati di accesso allo Iat che si riportano in seguito.



Anno	Ufficio Informazione ed Accoglienza Turistica (IAT)		
	ingressi	di cui stranieri	% stranieri
2017	35.331	12.503	35,39%
2018	44.774	14.505	32,40%
2019	50.646	18.748	37,02%
2020	16.854	2.947	17,49%
2021	21.260	5.322	25,03%
2022	40.509	13.311	32,86%
2023	55.553	19.532	35,16%

MONITORAGGIO CONTATTI ALLO IAT

via e-mail anno 2023	4474
telefonici anno 2023	2567

MONITORAGGIO E CONSISTENZA DEL SITO

Numero schede del data base on line al 31/12/2023	Italiano: N. 1793
	Inglese: N.1678
Statistiche annuali di accesso al sito (periodo 01/01/2023 - 31/12/2023)	Numero di visitatori unici (GA4) 255.691
	Numero di pagine visualizzate 823.325
	Durata media di una sessione utente 00:01:33
	Frequenza di rimbalzo 39,65%
Sistema di monitoraggio utilizzato per gli accessi al sito (Google Analytics o altri)	GA4

MONITORAGGIO SOCIAL NETWORK

CANALE		INDICATORI 2023
Facebook	https://www.facebook.com/visitmodena	Fan 23.244 Copertura 4.700.000



		156.099 click su contenuti 54.777 interazioni Impression 16.988.088
Instagram	https://www.instagram.com/visitmodena/	Follower 9092 Copertura 1.143.698 Post con #visitmodena: 82.600 post al 31.12.2023
Youtube	https://www.youtube.com/@visit.modena	Iscritti al canale: 492 Video pubblicati: 78 Visualizzazioni: 1.577.152, 397% in più rispetto al 2022 Tempo di visualizzazione (ore) 21.967,5, 940% in più rispetto al 2022
X	https://twitter.com/visitmodena	Followers 1686 (utilizzo X come monitoraggio).

Relazione tecnica

Al fine di dotare la città di una rete di accoglienza con caratteristiche e standard adeguati alla crescita turistica e dalle funzionalità in linea con le indicazioni e intendimenti della Legge regionale 25 marzo 2016, n. 4 e dell'art. 21 – IV comma della L.R. 7/03, il Comune di Modena intende affidare la gestione dei Servizi di informazione e accoglienza turistica di base ad un'impresa avente tra i propri oggetti sociali l'esercizio dell'attività di informazione ed accoglienza turistica ed il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio con almeno tre anni di esercizio di attività.

Il Sistema dell'Informazione turistica del comune si compone già da anni da una Rete di punti dalla funzionalità integrata che si intendono mantenere e potenziare:

- a) Servizio di informazione ed accoglienza turistica IAT con sede in Piazza Grande;**
- b) Servizio di Informazione turistica e biglietteria bus con sede in Piazza Dante Alighieri;**
- c) Servizio di informazione turistica con sede nel quartiere fieristico.**

Il Servizio IAT di Piazza Grande

Il Servizio deve essere svolto, secondo quanto indicato all'Allegato 1 “Criteri e modalità



organizzative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica e per il loro finanziamento” alla Delibera della Giunta Regionale (DGR) della Regione Emilia Romagna n. 2188/2022 e successivamente integrata con la DGR n. 1223/2023 e secondo quanto disposto con la determinazione del Presidente della Provincia di Modena n. 1291/2023 nell'ambito delle funzioni del Territorio Turistico e in conformità alle disposizioni di carattere generale e in particolare come segue:

- promuovendo, incrementando e qualificando lo sviluppo turistico nell’ambito territoriale di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- svolgendo tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private;
- attivando un sistema di controllo (software) che assicuri l’imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

Il Servizio di Informazione turistica e biglietteria bus con sede in Piazza Dante Alighieri

In questo punto informativo, "porta" del territorio", vengono erogate informazioni turistiche di ambito provinciale e regionale, fornite informazioni, suggeriti itinerari in città e in provincia, supportati da materiale informativo.

Il punto informativo, grazie ad un accordo tra il Comune di Modena e l'attuale gestore delle linee di mobilità sul territorio SETA SpA, garantisce anche una serie di informazioni e servizi per la mobilità non solo urbana ma anche extraurbana, permettendo così nella concretezza, ai turisti che vogliono esplorare il nostro territorio, di avere informazioni, suggerimenti ed anche la possibilità di acquistare biglietti e titoli di viaggio.

Da questo punto informativo sarà possibile vendere tessere, cards, pass, biglietti di ogni altra realtà di interesse turistico.

L'obiettivo è quello di "accompagnare" il turista agevolandolo in ogni necessità perché si possa muovere sul territorio con facilità e soddisfazione.

Servizio di informazione turistica con sede nel quartiere fieristico

In occasione delle fiere di maggiore richiamo turistico e secondo un calendario concordato il servizio cura l'apertura e gestione del Punto informativo turistico del Comune presso la Fiera di



Modena.

Tra i compiti durante l'apertura di suddetto punto informativo: erogazione di informazioni turistiche, vendite pubblicazioni, biglietti, pass, cards turistiche, prenotazione dei servizi turistici quali guide, tour, visite, verifica disponibilità del ricettivo per i pernottamenti, distribuzione materiale informativo. Il servizio potrà essere svolto, in alternativa al citato punto informativo turistico, anche all'interno delle fiere in apposite postazioni individuate dal Comune di Modena.

Il network dei servizi di informazione ed accoglienza sopra descritto dovrà prevedere tra i compiti anche:

- servizi trasversali e servizi integrati di promozione e accoglienza;
- servizi di collaborazione con Amministrazione aggiudicante, Territorio Turistico e Regione e servizi di back office;
- servizi di gestione del portale web visitmodena.it e dei collegati profili social
- attività promo commerciali in regime di concessione ivi compresi servizi di prenotazione di beni e servizi e prenotazione delle strutture ricettive;

Le specifiche dei compiti, la descrizione puntuale dei Servizi che il Comune intende affidare sono contenuti nel Capitolato Speciale Parte I e Parte II.

Il RUP

Dirigente del Servizio Promozione
della città e servizi al cittadino
dr. Giovanni Bertugli

(sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.)