

## **CRITERI E MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO COSI' COME APPROVATO DALLA DELIBERA DI GIUNTA REGIONALE 2188/2022 E SS.MM.II. (TESTO COORDINATO)**

### **PREMESSA**

Il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica deve rispondere oggi ai nuovi e mutati bisogni del turista, che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete. In questo mutato contesto la maggior parte del lavoro degli operatori degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica, lo dimostrano i dati di affluenza al front office, è caratterizzato da una preponderanza di attività in back office che consta nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi.

La riforma dei criteri e delle modalità organizzative per l'istituzione, il riconoscimento e il funzionamento del sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica si prefigge:

- di rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori;
- di determinare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione del sistema da realizzare attraverso una devoluzione verso altre forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione dei servizi e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale.

### **MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO E IL FINANZIAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA AFFERENTI AL SISTEMA REGIONALE**

#### **PARTE PRIMA**

##### **1. ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

Funzioni della Regione Emilia-Romagna (art 2 comma 1 LR4/2016 e ss.mm.ii)

Programma e coordina le attività ed iniziative turistiche, anche attraverso l'emanazione di atti d'indirizzo nei confronti dei soggetti dell'organizzazione turistica regionale e locale; in particolare, approva i criteri e le modalità di istituzione, riconoscimento, funzionamento e finanziamento degli uffici di informazione e accoglienza turistica.

Funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna - Modena (art 3 comma 1 e comma 2 LR4/2016 e ss.mm.ii):

1. Alle Destinazioni Turistiche e al Territorio Turistico Bologna-Modena, in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis, è conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative:
  - a) all'organizzazione della promo-commercializzazione turistica, in particolare attraverso la realizzazione dei Programmi di attività, di cui all'art. 6 della LR 4/2016 e ss.mm.ii ;
  - b) al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 13 della LR4/2016 e ss.mm.ii.
2. Le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena svolgono le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'articolo 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis.

Nello specifico, con il presente atto si stabilisce che le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena:

1. declinano, integrano e modellano i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza;
2. riconoscono formalmente gli Uffici di Informazione e accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui al presente dispositivo come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali;
3. comunicano al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento PTPL ambito di attività 1, la mappatura degli uffici avendo cura di distinguerli tra uffici riconosciuti ed ammessi a finanziamento nell'ambito dei bandi ad uopo predisposti per il Programma turistico di promozione locale e uffici riconosciuti, ma non ammessi a finanziamento; l'elenco dovrà mettere in evidenza eventuali nuove aperture, variazioni o cessazioni;
4. finanziano, nell'ambito dei Programmi di attività e con le risorse disponibili per l'attuazione del Programma Turistico di Promozione Locale, i progetti per gestione degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica regionale;
5. monitorano il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti, attivano, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti di cui al presente atto, così come eventualmente integrati dalle Destinazioni Turistiche e dal Territorio Turistico Bologna - Modena su almeno il 5% degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti;
6. garantiscono, in collaborazione con la Regione e con APT Servizi Emilia Romagna che i siti di IAT e IAT R, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un'eventuale welcome room, assumano una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista, coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

#### Funzioni dei Comuni:

1. gestiscono i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica in forma diretta o in forma indiretta attraverso l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente;
2. gestiscono il processo di ingegnerizzazione e digitalizzazione attraverso il quale i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica aumentano gli standard di innovazione tecnologica, mediante la realizzazione di IAT digitali/piattaforma multimediali e Welcome room;
3. incentivano e coordinano gli IAT diffusi e stipulano gli accordi necessari per lo svolgimento delle loro attività.

## **1.1 NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE**

Con il presente atto si intende superare la distinzione fra Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e Uffici di Informazione Turistica (UIT) di cui alla DGR 956/2005, che viene eliminata a favore di un sistema più dinamico e flessibile volto a diversificare le scelte organizzative in rapporto alle esigenze e alle caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

### **TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

#### **IAT**

Uffici di informazione e accoglienza turistica, sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale o stagionale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente.

#### Gli IAT svolgono i seguenti servizi:

- forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
- forniscono assistenza ai turisti;
- forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
- forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
- mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
- possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con la Destinazione Turistica e il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
- possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT Mobile);
- possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
- possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

#### **IAT R**

Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica che svolgono, oltre all'attività core degli IAT (informazione e accoglienza turistica), la prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di

riferimento. La succitata attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente.<sup>1</sup>

Gli IAT R svolgono, oltre ai servizi degli IAT, i seguenti servizi aggiuntivi:

- prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli e eventi etc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;
- possono essere sedi di Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).

### **IAT DIGITALI/PIATTAFORME MULTIMEDIALI E WELCOME ROOM**

Obiettivi della rete di IAT Digitali/Piattaforme multimediali e Welcome room:

- integrare la rete degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

### **IAT DIGITALI/PATTAFORME MULTIMEDIALI**

Gli IAT digitali possono essere:

- a) totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori;
- b) piattaforme multimediali che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

In entrambi i casi forniscono in tempo reale informazioni di pubblica utilità e notizie di carattere turistico-culturale relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo a: monumenti, musei, manifestazioni, eventi, orari del trasporto pubblico, proposte di esperienze, itinerari ed iniziative della località di riferimento.

Il totem multimediale può configurarsi come una struttura chiusa verticale, a colonna, che si compone di un monitor professionale ad alta definizione in grado di mostrare contenuti digitali.

La struttura del totem può assumere forme strutturali macro nel caso di allocazioni in spazi di grande flusso, quali aeroporti, darsene per accoglienza navi da crociera, stazioni ferroviarie etc.

Lo IAT digitale, sia che si tratti di totem sia che si tratti di piattaforme multimediali deve necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna e prevedere un sistema affinché le informazioni siano sempre

---

<sup>1</sup> Art. 21 LR 7/2003

correttamente e automaticamente aggiornate.

Totem e piattaforme multimediali rispettano i criteri di accessibilità previsti dalle normative di riferimento.

## **WELCOME ROOM**

Le welcome room si sostanziano in spazi coperti di libero accesso atti alla consultazione di informazioni turistiche, al reperimento di materiali cartacei, ad esperienze immersive o all'utilizzo in autonomia di piattaforme multimediali che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

I siti di riferimento degli IAT e degli IAT R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente presso una welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

## **IAT DIFFUSI**

Gli IAT diffusi sono riconosciuti e a tutti gli effetti facenti parte del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica della Regione Emilia-Romagna. Essi sono il frutto di un accordo di collaborazione tra Comuni e/o Unione dei Comuni e operatori turistici, commerciali e artigiani ove i primi garantiscono un piano di aggiornamento gratuito per gli operatori e i secondi, in parallelo alla propria attività, svolgono attività di prima accoglienza fornendo informazioni sulle opportunità turistiche e culturali del territorio.

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

- integrare il sistema istituzionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica regionale in territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile;
- fornire informazione sul patrimonio storico culturale, sulle attività e i servizi turistici presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- arricchire le conoscenze degli operatori del comparto turistico, commerciale e artigiano in merito alle ricchezze turistiche, culturali, alle tradizioni e ai prodotti tipici del proprio territorio al fine di sensibilizzarli e renderli protagonisti attivi del sistema dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

## 2. REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### 2.1 IAT E IAT R

**Localizzazione:** gli uffici sono situati in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici o nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie etc.).

**Accessibilità:** gli uffici devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.

**Normative di sicurezza:** i locali e gli impianti devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.

**Tipologia dei locali:** non sono previsti vincoli in termini di allestimento dei locali e attrezzature purché essi siano funzionali all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza al turista.

**Apertura:** l'articolazione oraria del servizio è decisa dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto di tetti minimi di apertura eventualmente stabiliti dalla Destinazione Turistica o il Territorio Turistico Bologna - Modena di riferimento, e della valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e a eventuali eventi straordinari. Nelle ore di chiusura dell'ufficio deve essere garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali. L'ufficio deve attivare un account, gratuito, googlemybusiness.

**Personale:** la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti. Rimane fatta salva la facoltà di Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna - Modena di prevedere standard minimi sulla quantità di personale e sugli orari di apertura.

### Requisiti relativi al personale impiegato al front office

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

1. Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:

- Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo, ed equipollenti;

ovvero:

- laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dai Decreti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi" e "Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi." pubblicati nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233;

ovvero:

- Master universitario di I° o II° livello in materia di turismo;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e di turismo, in base della

normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

ovvero:

- Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii

ovvero:

- Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere);

2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera.

Tutti gli operatori devono avere rispettare i seguenti requisiti:

3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento;
4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese;
5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera.

I requisiti linguistici di cui ai punti 2, 4 e 5 possono essere attestati anche dai seguenti titoli:

- Laurea triennale o magistrale in lingue;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.

ovvero:

- diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi

Nel caso in cui il personale già impiegato, sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore, non possieda, alla data di adozione del presente atto, i requisiti previsti ai precedenti punti potrà proseguire lo svolgimento delle attività, in regime transitorio, sino alla naturale scadenza del contratto.

Nel caso in cui il personale addetto sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, già impiegato presso l'ufficio, sarà onere del dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti ai precedenti punti, nel rispetto dei termini eventualmente fissati dalle Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna Modena.

È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno 30 ore cadauno, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile dell'servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con

specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti ambiti:

- risorse artistiche, architettoniche, culturali e naturalistiche del territorio di riferimento;
- eventi;
- mostre ed esposizioni temporanee;
- allestimenti museali permanenti;
- percorsi turistici tematici.

## **IAT R**

**I sopracitati requisiti obbligatori per gli IAT devono essere garantiti anche per gli IAT R, oltre ai seguenti requisiti aggiuntivi:**

È richiesto il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno otto anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii).

### **2.1.2 MODALITA' DI CONFERMA RICONOSCIMENTO**

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di conferma del riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, dovranno inviare alla Destinazione Turistica di appartenenza o al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di conferma del riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, come eventualmente integrati da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna-Modena, entro il 30 giugno 2023. Le Destinazioni e il Territorio Turistico Bologna - Modena, possono eventualmente prorogare, se lo ritengono necessario, la scadenza al 31 ottobre 2023.

Trascorso inutilmente il termine di 30 giorni senza che la Destinazione Turistica competente o il Territorio Turistico Bologna-Modena abbiano dato risposta formale alla richiesta di conferma del riconoscimento, il provvedimento di riconoscimento si intende rilasciato. In caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni documentali, il termine viene sospeso fino alla ricezione dei medesimi. Fatti salvi gli esiti dei controlli a campione previsti al successivo paragrafo 2.6.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento, fatta salva la possibilità per la Destinazione Turistica competente e per il Territorio Turistico Bologna-Modena di introdurre alcuni elementi di novità propedeutici alla piena applicazione dei nuovi criteri già nei bandi di finanziamento per il Programma Turistico di Promozione Locale 2023.

### **2.1.3 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DI NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati ad aprire un nuovo ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovranno inviare alla Destinazione Turistica di appartenenza o al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, come eventualmente integrati da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna-Modena, entro il 30 giugno 2023. Le Destinazioni e il Territorio Turistico Bologna - Modena, possono eventualmente prorogare, se lo ritengono necessario, la scadenza al 31 ottobre 2023.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto il riconoscimento.

#### **2.1.4 SISTEMA DI MONITORAGGIO**

Ogni IAT/IAT R deve monitorare su base giornaliera i flussi di accesso al front office, rilevando i seguenti dati minimi:

Tipologia di accesso: turista/operatore.

Lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro.

Ambito territoriale di interesse: locale/regionale/altro.

Modalità di richiesta: al front office/ telefonica/ posta elettronica/social/ altro.

Ambito di interesse: patrimonio culturale/Natura/ Eventi e proposte/Divertimento e relax/Ospitalità/Servizi/ altro.

Servizi forniti: informazioni e materiale turistico/ strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva/ prenotazione pernottamenti e/o servizi turistici/ informazioni, iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre, ecc./ vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici.

Rimane fatta salva la facoltà delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna - Modena, sulla base di proprie esigenze e specificità territoriali e nell'alveo della propria autonomia, di incrementare il set dei dati richiesti con dati di particolare significatività per il territorio di riferimento.

Modalità e tempi di rilevazione:

I dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati in forma aggregata, contestualmente alla rendicontazione del Programma Turistico di Promozione Locale che i Comuni/Unioni dei Comuni inviano annualmente alle Destinazioni Turistiche e al Territorio Turistico Bologna - Modena.

Customer satisfaction: il responsabile del Settore della Regione Emilia-Romagna competente in materia di Turismo, può, con proprio atto, approvare specifica modulistica per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, come eventualmente concordata e concertata con le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena.

#### **2.2 IAT DIGITALI (TOTEM E PIATTAFORME MULTIMEDIALI)**

##### **TOTEM**

Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono:

- autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza;
- collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
- dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
- strutture resistente all'urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale;
- monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico;
- Pc interno con controllo da remoto;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;

- dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
- navigazione all'interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l'inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo

## **PIATTAFORMA MULTIMEDIALE**

Nel caso in cui lo IAT digitale si sostanzia in una piattaforma multimediale, a diretto accesso di turisti e visitatori, che consenta di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti le principali funzionalità che deve assicurare sono:

- collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
- dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
- piattaforme multimediali che permettano l'aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi;
- piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- nel caso di applicazione multimediale, reperibilità negli store IOS e ANDROID.

### **Localizzazione Totem:**

I totem possono essere posizionati in esterno o in interno, nelle piazze centrali della località, presso stazioni, aeroporti, musei, monumenti, uffici pubblici che godano di un passaggio costante di flussi turistici. Possono essere inoltre posizionati all'interno delle Welcome room. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). I totem dovranno essere sistemati in modo ottimale per consentire all'utenza di usufruire agevolmente servizi multimediali forniti dai punti informativi, riducendo al minimo le interferenze dell'ambiente circostante che rechino difficoltà alla visione dei contenuti (es. eccesso/difetto di luminosità).

### **Accessibilità:**

Il totem e/o le piattaforme multimediali devono risultare accessibili e fruibili secondo quanto previsto dalle vigenti norme in materia.

### **Set di informazioni obbligatorie**

Il totem e/o le piattaforme multimediali devono rendere disponibile almeno un set di informazioni coerente, adeguato e interconnesso con quanto disposto dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

In ogni caso i siti di riferimento degli IAT e degli IAT R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente un'eventuale welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti ed adeguate al succitato progetto.

### **2.2.1 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI IAT DIGITALI**

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT digitale, sia che si sostanzii in un totem sia che si sostanzii in una piattaforma multimediale, dovranno inviare alla Destinazione Turistica di appartenenza o al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, come eventualmente integrati da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna-Modena, entro il 30 giugno 2023. Le Destinazioni e il Territorio Turistico Bologna - Modena, possono eventualmente prorogare, se lo ritengono necessario, la scadenza al 31 ottobre 2023.

Le Destinazioni Turistiche/Territorio Turistico possono accettare richieste di riconoscimento di uno IAT digitale anche qualora alcuni requisiti non siano posseduti alla data della richiesta, in presenza dell'impegno, da parte del richiedente, ad inviare modulistica completa per i requisiti mancanti entro e non oltre una data prevista da ciascuna Destinazione Turistica/Territorio Turistico. I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio della documentazione completa attestante il possesso dei requisiti.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

### **2.2.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIGITALI E PIATTAFORME MULTIMEDIALI**

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT digitale devono fornire alla Destinazione Turistica o al Territorio Turistico Bologna - Modena competente i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali.

I dati minimi richiesti sono:

- Visite complessive (e media giornaliera);
- Durata media delle visite;
- Visitatori unici complessivi;
- Media visite per visitatore;
- Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera);
- Visualizzazioni uniche per ogni sezione principale;
- Prime 5 sezioni per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale);
- Prime 3 sezioni di accesso (valore assoluto e % sul totale);
- Contenuti multimediali scaricati;

Per le piattaforme multimediali i dati minimi richiesti sono i seguenti:

- Numero di download se trattasi di applicazioni multimediali;
- Tipo di device;
- Localizzazione dell'utilizzatore;
- Tempo speso sulla piattaforma;
- Numero nuovi utenti;
- Contenuti multimediali scaricati.

## **2.3 WELCOME ROOM**

**Localizzazione:** le welcome room sono situate in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici.

**Accessibilità:** le welcome room devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.

**Normative di sicurezza:** i locali e gli impianti delle welcome room devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.

**Apertura:** gli orari di apertura di una welcome room sono decisi dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto di tetti minimi di apertura eventualmente stabiliti dalla Destinazione Turistica o il Territorio Turistico Bologna - Modena di riferimento.

## **REQUISITI REGIONALI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM**

La Welcome room deve essere equipaggiata con le seguenti dotazioni obbligatorie:

- Monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video;
- dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti;
- arredi atti a consentire la consultazione dei materiali;
- dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
- connettività Wifi ad utilizzo gratuito;
- account, gratuito, googlemybusiness.

La Welcome room deve garantire un'apertura al pubblico di almeno 8 ore giornaliere corrispondenti agli orari di maggiore affluenza turistica, per un minimo di 50 giornate annue.

Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room).

### **2.3.1 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM**

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di una Welcome room dovranno inviare alla Destinazione Turistica di appartenenza o al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, come eventualmente integrati da Destinazioni Turistiche e Territorio turistico Bologna-Modena, entro il 30 giugno 2023. Le Destinazioni e il Territorio Turistico Bologna - Modena, possono eventualmente prorogare, se lo ritengono necessario, la scadenza al 31 ottobre 2023.

Le Destinazioni Turistiche/Territorio Turistico possono accettare richieste di riconoscimento di una Welcome Room anche qualora alcuni requisiti non siano posseduti alla data della richiesta, in presenza dell'impegno, da parte del richiedente, di inviare modulistica completa per i requisiti mancanti entro e non oltre una data prevista da ciascuna Destinazione Turistica/Territorio Turistico. I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio della documentazione completa attestante il possesso dei requisiti.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

### **2.3.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA WELCOME ROOM**

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascuna Welcome

room devono fornire alla Destinazione Turistica o al Territorio Turistico Bologna-Modena competente i dati relativi all'utilizzo del monitor.

I dati minimi richiesti sono:

- quantità e tipologia di materiali distribuiti e/o in libera consultazione
- numero di accessi

#### **2.4 REQUISITI REGIONALI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNO IAT DIFFUSO**

- Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto ammissibile sulla base di quanto stabilito dal presente atto nella sezione dedicata agli IAT diffusi;
- completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT DIFFUSO come di seguito illustrato;
- collegamento ad internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/ turista e ancor meglio connettività Wifi ad utilizzo gratuito.

**Localizzazione:** sedi di esercizi turistici, commerciali e artigianali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, punti vendita prodotti enogastronomici, stabilimenti balneari, distributori carburanti, alberghi, ristoranti oltre che presso le sedi di associazioni di promozione sociale costituite secondo la normativa vigente e regolarmente in attività.

**Accessibilità:** i locali devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento in tema di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei luoghi pubblici e aperti al pubblico.

#### **Percorso di acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT DIFFUSO.**

A seguito di un accordo con il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, i soggetti aderenti allo IAT diffuso acquisiscono, sviluppano e aggiornano le proprie conoscenze in materia d'informazione turistica locale e di servizi di pubblica utilità.

Il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, con le modalità e tempistiche che ritiene più opportune, organizza un percorso iniziale obbligatorio per i soggetti che abbiano dato la propria disponibilità ad operare nell'ambito dello IAT DIFFUSO.

Tale percorso, progettato, organizzato e realizzato dal Servizio Turismo del Comune o dell'Unione dei Comuni di riferimento:

- è totalmente gratuito per il soggetto privato;
- è volto a far acquisire al soggetto privato le informazioni minime necessarie all'accoglienza del turista;
- deve avere durata di almeno 20 ore;
- deve prevedere corsi di aggiornamento a cadenza annuale di almeno 10 ore.

Al termine positivo del percorso iniziale svolto, l'esercizio turistico, commerciale, artigianale, associazione di promozione sociale a cui fa capo il partecipante riceverà un'apposita attestazione e sarà in grado di accogliere il turista/cliente fornendo l'informazione turistica di base richiesta e promuovere le opportunità e i servizi della località nelle modalità acquisite durante i percorsi di aggiornamento.

### **2.4.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO IAT DIFFUSO**

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT diffuso dovranno inviare alla Destinazione Turistica di appartenenza o al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, come eventualmente integrati da Destinazioni Turistiche e Territorio turistico Bologna-Modena, entro il 30 giugno 2023. Le Destinazioni e il Territorio Turistico Bologna - Modena, possono eventualmente prorogare, se lo ritengono necessario, la scadenza al 31 ottobre 2023.

Le Destinazioni Turistiche/Territorio Turistico possono accettare richieste di riconoscimento di uno IAT diffuso anche qualora alcuni requisiti non siano posseduti alla data della richiesta, in presenza dell'impegno, da parte del richiedente, di inviare modulistica completa per i requisiti mancanti entro e non oltre una data prevista da ciascuna Destinazione Turistica/Territorio Turistico. I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio della documentazione completa attestante il possesso dei requisiti.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

I Comuni e le Unioni dei Comuni provvederanno, attraverso il proprio ufficio competente in materia di Turismo a:

- stabilire i criteri per la selezione delle realtà aderenti per ogni territorio;
- organizzare i percorsi iniziali di 20 ore, e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore, e fornire i relativi materiali didattici;
- rilasciare gli attestati di partecipazione a conclusione del percorso iniziale di 20 ore e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore;
- provvedere alla promozione (attraverso i propri canali) dei nodi della rete degli IAT Diffusi sul proprio territorio di riferimento;
- realizzare e fornire alle realtà aderenti:
  - l'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso (vela, vetrofania o equivalente);
  - i materiali promozionali da esporre nei locali e la documentazione illustrativa da distribuire ai turisti;
- alla promozione del progetto;
- eventualmente prevedere l'abbattimento di eventuali imposte o altri benefici economici e non per le realtà aderenti;

#### Obblighi in capo agli esercizi aderenti:

- svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito;
- esporre il marchio identificativo;
- partecipare ai percorsi iniziali e di aggiornamento.
- attivare un account, gratuito, googlemybusiness.

#### Controlli e revoca dei benefici

Il Comune o Unione dei Comuni potrà effettuare in ogni momento, anche su segnalazione di cittadini e turisti, verifiche per controllare:

- l'effettiva esposizione dell'elemento grafico distintivo (vela, vetrofania o equivalente);
- l'effettiva esposizione presso la propria sede e consegna ai richiedenti dei materiali di promozione turistica;
- le modalità di rapporto con i turisti/clienti in relazione alle richieste di informazione.

#### **2.4.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO**

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT diffuso devono fornire alla Destinazione Turistica di riferimento o al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi agli accessi presso ogni singolo punto suddivisi per:

Monitoraggio del numero di accessi suddivisi per Lingua di contatto:  
italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro

Modalità e tempi di rilevazione: I dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati annualmente alla Destinazione Turistica di riferimento o al Territorio Turistico Bologna-Modena per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta della Destinazione Turistica, del Territorio Turistico Bologna - Modena e/o della Regione.

I dati in esito al monitoraggio devono essere inviati in sede di rendicontazione dei progetti del Programma Turistico di Promozione Locale finanziati.

#### **2.5 IMMAGINE COORDINATA**

**Tutti** gli uffici (IAT, IAT R, IAT DIFFUSI, IAT DIGITALI/PIATTAFORME MULTIMEDIALI, WELCOME ROOM) sono contraddistinti da una segnaletica di carattere regionale contenente specifico marchio per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna;

Alla segnaletica regionale può essere affiancato il logo/marchio della Destinazione Turistica di appartenenza o del Territorio Turistico Bologna - Modena.

L'immagine coordinata e gli specifici marchi per ciascun ufficio verranno approvati con successivo atto del dirigente regionale competente in materia di turismo.

Sino all'entrata in vigore di tale atto, vige la segnaletica approvata con Allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo della Delibera di Giunta Regionale n. 956/2005 Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03.

#### **2.6 CONTROLLI**

La Destinazione Turistica competente e il Territorio Turistico Bologna-Modena, su base annuale, hanno l'obbligo di provvedere ad effettuare gli opportuni controlli finalizzati a verificare le dichiarazioni sostitutive di notorietà per quanto attiene alla dichiarazione di ottemperanza ai requisiti di cui al presente atto, eventualmente integrati, sulla base di particolari esigenze territoriali dalle Destinazioni Turistiche o dal Territorio Turistico Bologna-Modena come segue:

- Su almeno il 5% di tutte le richieste di conferma del riconoscimento, solo per la prima annualità;

- Su almeno il 5% delle richieste di nuova istituzione di IAT, IAT R, IAT digitali, Welcome Room, IAT Diffuso, su base annuale.
- Su almeno il 5% degli uffici già riconosciuti per verificare il mantenimento dei requisiti.

Nel caso in cui si rilevi il mancato rispetto anche di un solo requisito, la Destinazione Turistica competente o il Territorio Turistico Bologna-Modena assegnano al Comune o all'unione dei Comuni competente un congruo termine perentorio entro il quale regolarizzare la propria posizione decorso inutilmente il quale, le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna - Modena dovranno disporre l'atto di revoca e comunicarlo tempestivamente al Comune o all'Unione dei Comuni territorialmente competenti oltre che al Settore competente della Regione Emilia Romagna.

La revoca del riconoscimento comporta la perdita della denominazione regionale e della possibilità di accedere a successivi finanziamenti.

Un ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT, IAT R, IAT digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) che ha perso la denominazione regionale, può successivamente fare nuova richiesta di riconoscimento, qualora in possesso dei requisiti del presente atto, così come eventualmente integrati dalla Destinazione Turistica Competente o dal Territorio Turistico Bologna - Modena.

## **2.7 CHIUSURA UFFICI (IAT, IAT R, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM, IAT DIFFUSO) E TRASFERIMENTI DI SEDE**

Nel caso il Comune o l'Unione di Comuni decida di interrompere l'attività di un ufficio (IAT, IAT R, IAT digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) dovrà darne tempestiva comunicazione alla Destinazione Turistica territorialmente competente o al Territorio Turistico Bologna-Modena.

Nel caso di trasferimento di un Ufficio (IAT, IAT R, IAT digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) nell'ambito dello stesso Comune o di sua frazione, il Comune o l'Unione di Comuni sono tenuti ad inviare specifica e motivata comunicazione alla Destinazione Turistica competente o al Territorio Turistico Bologna-Modena. L'ente competente per l'ufficio oggetto della comunicazione dovrà dichiarare il permanere dei requisiti previsti dal presente atto come eventualmente integrati da Destinazione Turistica competente o Territorio Turistico Bologna - Modena, pena la revoca del riconoscimento.

## **PARTE SECONDA:**

### **1. SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati dalle Destinazioni Turistiche e dal Territorio Turistico Bologna-Modena tramite un bando finanziato con risorse derivanti da trasferimento regionale nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 1372/2021 e ss.mm.ii.

In questo contesto il programma Turistico di Promozione Locale deve comprendere ambiti di attività:

- Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza: questo ambito comprende gli interventi nel rispetto di quanto previsto al presente atto, come eventualmente integrato sulla base di specifiche esigenze territoriali da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna – Modena;
- Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'animazione e intrattenimento turistico;
- Iniziative di promozione turistica di interesse locale - Progetti che vengono realizzati per promuovere l'immagine, le peculiarità e le caratteristiche di qualità dei servizi e dei prodotti turistici locali presenti nell'area vasta di riferimento.

Le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena:

- a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, possono destinare al PTPL il budget massimo del 60%;
- b) possono destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni, fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a);
- c) devono utilizzare una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni, per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali, e Welcome Room).

### **2. DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE E DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA - MODENA**

Si esplicitano di seguito gli elementi minimi comuni e obbligatori che dovranno essere recepiti dalle Destinazioni Turistiche e dal Territorio Turistico Bologna - Modena al fine dell'elaborazione dei bandi di finanziamento in oggetto. Nell'ambito della propria autonomia organizzativo gestionale ogni Destinazione Turistica e Territorio Turistico Bologna-Modena potrà integrare tali disposizioni sulla base delle specificità e delle esigenze di ciascun territorio.

#### **2.0 REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI:**

- l'ufficio (IAT/IATR, IAT Digitale e piattaforme multimediali, IAT Diffuso, Welcome room) deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto, come eventualmente integrato sulla base di specifiche esigenze territoriali da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna - Modena;
- le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12);

- nel caso di uffici a valenza sovracomunale va dimostrata la dimensione sovracomunale del servizio, attraverso una gestione che coinvolga e responsabilizzi i Comuni o le Unioni dei Comuni facenti parte di un comprensorio turistico riconosciuto e coerente con la programmazione della Destinazione Turistica o del Territorio Turistico Bologna-Modena territorialmente competente. Dovranno essere indicati gli estremi del protocollo di intesa/convenzione o altro tipo di accordo in forza del quale il soggetto che presenta la domanda di accesso al contributo alla Destinazione Turistica/Territorio Turistico Bologna-Modena svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni;

## **2.1 MISURA DEL FINANZIAMENTO:**

- il finanziamento, concesso dalla Destinazione Turistica/ Territorio Turistico Bologna - Modena ai Comuni o alle Unioni dei Comuni per la realizzazione degli interventi di cui all'Ambito "Servizi Turistici di base dei Comuni" del PTPL, non potrà superare la percentuale massima del 50% dell'importo ammissibile per ciascun intervento;
- ogni Destinazione Turistica /Territorio Turistico potrà stabilire un importo concedibile di cofinanziamento per ciascuna tipologia di ufficio fino alle seguenti soglie massime:
  - IAT/IAT R fino a un massimo di € 100.000,00
  - IAT Digitale e Piattaforme multimediali fino a un massimo di € 30.000
  - Welcome Room fino a un massimo di € 15.000
  - IAT Diffuso fino a un massimo di € 10.000

## **2.2 TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IAT/IATR, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM**

### **2.3.1 IAT/IAT R**

#### **Tipologia spese ammesse**

- spese di personale addetto al front-office e al back-office; nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto;
- spese per la partecipazione a percorsi di aggiornamento;
- spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche ed elettriche, spese postali, spese per assistenza tecnica;
- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico.

#### **Tipologia di spese non ammesse:**

- spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (sono escluse anche le spese di cancelleria);

- spese per la realizzazione e promozione di eventi;
- spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
- spese di personale per la partecipazione a manifestazioni fieristiche e promozionali in genere;
- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".

### **2.3.2 IAT DIGITALE/PIATTAFORME MULTIMEDIALI:**

#### **Tipologia di Spese ammesse:**

- canoni di locazione totem multimediali;
- canoni e/o acquisto software, comprese le spese eventuali di progettazione, sviluppo e canoni per piattaforme multimediali (anche applicazioni) di promozione e informazione turistica;
- spese software house;
- spese di installazione e manutenzione degli strumenti informatici e multimediali;
- spese per l'alimentazione elettrica e per la connettività internet;
- spese per l'acquisto di contenuti redazionali e/o per personale dedicato alla sua realizzazione;
- spese per traduzioni;
- spese di grafica.

#### **Tipologia di spese non ammesse:**

- spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature;
- spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche, spese postali, spese per assistenza tecnica.

### **2.3.3 WELCOME ROOM**

#### **Tipologia di spese ammesse:**

- spese di gestione, quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze elettriche, spese per la guardiania, spese per il noleggio sussidi audio-visivi, informatici e immersivi;
- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;

#### **Tipologia di spese non ammesse:**

- spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria);

- spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze";

Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le tipologie di ufficio (IAT Digitale e Welcome Room).

### **2.3.4 IAT DIFFUSI**

#### **Tipologia di spese ammesse a finanziamento:**

- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;
- spese di organizzazione percorso iniziale e di aggiornamento degli aderenti.

#### **Tipologia di spese non ammesse:**

- spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria);
- spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".

### **2.3 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL:**

A rendicontazione dei progetti finanziati le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna - Modena dovranno richiedere ai beneficiari per ciascuna tipologia di ufficio almeno il seguente set minimo di informazioni:

- relazione illustrativa e conclusiva degli interventi realizzati corredata da un prospetto riassuntivo delle spese sostenute;
- elenco e esecutivi del materiale prodotto (cartaceo, depliant, video, link ai siti...);
- elenco della documentazione amministrativa atta a dimostrare le spese sostenute per la realizzazione del progetto (eventuali atti di impegno e liquidazione);
- dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna – Modena o di specifico atto del Responsabile del Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia Romagna.

### **3. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DELLA RIFORMA DELLE DISPOSIZIONI ATTUATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO.**

La Riforma di cui al presente atto avrà un periodo di sperimentazione di due anni ossia verrà compiutamente applicata a valere sui Programmi di Promozione Locale 2024 e 2025, più un periodo di un anno propedeutico (2023), con verifiche di andamento annuale e dovrà procedere coordinandosi e attenendosi alle indicazioni previste dall'implementazione del Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna" e essere con esso interconnesso.

Al fine di inserire eventuali modifiche e correzioni in itinere le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna - Modena a consuntivo del primo e del secondo anno di applicazione, in concomitanza con la rendicontazione dei programmi PTPL, dovranno inviare al competente Settore regionale la seguente documentazione:

- Relazione descrittiva del processo di applicazione della riforma sul territorio di propria competenza comprensivo della mappatura degli uffici (IAT, IAT R, IAT digitali e piattaforme multimediali/Welcome room e IAT diffusi) che evidenzia le modifiche rispetto all'ultimo anno di attuazione pre riforma (2023);
- Prospetto che evidenzia:
  - Spesa imputata al PTPL (in valore assoluto e in percentuale) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016;
  - Spesa imputata all'Ambito del - Servizi Turistici di base dei Comuni e delle Unioni del PTPL (in valore assoluto e in percentuale) sul totale di quanto imputato al PTPL;
  - Spesa imputata per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room) sul totale delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni;
- Dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali da Destinazioni Turistiche e Territorio Turistico Bologna – Modena e da specifico atto del dirigente del Settore competente in materia di turismo della Regione Emilia Romagna.