

PROTOCOLLO DI INTESA

**PER LA PROMOZIONE E LO SVILUPPO DEL SISTEMA TURISTICO DI PARMA E
DEL SUO TERRITORIO**

PREMESSO CHE

- il turismo ricopre una particolare importanza nel quadro delle politiche di sviluppo economico e assume una valenza strategica nella costruzione di un sistema capace di rafforzare la competitività e la capacità attrattiva dell'economia locale;
- l'attivazione di forti sinergie tra il sistema delle autonomie locali e funzionali rappresenta una delle condizioni di successo delle politiche territoriali di sviluppo per la crescita del sistema delle imprese, in particolare piccole e medie, che costituiscono l'ossatura del sistema economico del territorio;
- la valorizzazione del patrimonio culturale, artistico e paesaggistico dell'intera area provinciale, attraverso il miglioramento della qualità e dell'organizzazione delle strutture e dei servizi di informazione e accoglienza dei flussi turistici rappresenta un obiettivo prioritario.

la Provincia di Parma

il Comune di

.....
.....
.....

CONCORDANO

- 1) di attivare un programma di azioni congiunte per il sostegno e la valorizzazione del settore turistico del territorio provincia di Parma che dia attuazione in modo condiviso al Piano strategico di marketing predisposto dal Comune di Parma per il 2014-2017, a partire dall'intervento su uno dei principali elementi che supportano la competitività turistica del territorio parmense: il sistema della informazione e accoglienza turistica.

Ciò ai fini di:

- trasformare l'informazione e l'accoglienza turistica in un vero e proprio sistema di promozione della destinazione;
 - convogliare verso i canali dell'informazione e dell'accoglienza turistica i valori espressi dalle principali istituzioni culturali, formative, scientifiche, economiche del territorio (Università, Centri di ricerca, Musei, Terme e Aziende);
 - migliorare l'uniformità delle informazioni raccolte e diffuse su tutto il territorio provinciale;
 - fornire maggiore valore aggiunto e più servizi ai turisti, in linea con la loro domanda;
 - offrire un servizio informativo a 360°, fruibile in tutte le fasi del viaggio (prima, durante e dopo);
 - amplificare la valenza promozionale delle azioni di informazione e accoglienza turistica;
- 2) che tale proposta si concretizza: a) nella creazione di una rete dei servizi di accoglienza e informazione turistica che gestisca e coordini in maniera integrata e flessibile il sistema di informazione e accoglienza turistica a livello provinciale attraverso attività, procedure, canali e strumenti in linea con quelli dei competitor e in grado di soddisfare le esigenze dei turisti; b) inoltre, per quanto riguarda il capoluogo, nell'unificazione dei due uffici IAT e Parma-Point;
 - 3) che tale rete, dovrebbe fornire i seguenti servizi al turista finale, in modo integrato e coordinato su tutto il territorio:
 - Servizio di informazione costantemente aggiornato e integrato tra tutti gli uffici (cloud o DMS) del territorio in tutte le fasi del viaggio del turista (pre, durante e post);
 - Utilizzo coordinato di strumenti e canali digitali (social media, web, blog, totem, ecc.) per migliorare la fruibilità delle informazioni, sfruttando le informazioni immesse ai fini della promozione e reputazione del territorio parmense come destinazione turistica attrattiva e competitiva;
 - Acquisizione di buone pratiche quali manuali operativi, carta del turista, sistemi di gestione delle lamentele;
 - Servizi dedicati al territorio e agli operatori turistici operanti a livello provinciale, ivi compresi servizi di promo-commercializzazione dell'offerta turistica parmense;
 - Formazione del personale addetto agli sportelli e degli operatori;
 - 4) di realizzare un marchio-brand della destinazione includente tutto il territorio provinciale e un'immagine coordinata collegata al marchio di destinazione che vada a completare e sviluppare il messaggio insito nel marchio e relativo claim, da utilizzare nelle azioni di comunicazione;

- 5) che occorre individuare un soggetto dedicato all'attuazione delle politiche di marketing territoriale e di sviluppo turistico con le funzioni di DMO (Destination Management Organization);

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

ART. 1 – OBIETTIVI

I soggetti sottoscrittori del presente protocollo d'intesa si impegnano a coordinare le attività di promozione turistica del territorio provinciale e quelle di marketing territoriale e marketing turistico, in base alle modalità sotto indicate e secondo quanto verrà specificatamente dettagliato con riguardo alle attività, alle forme di collaborazione, di consultazione e di assunzione di obblighi reciproci.

I sottoscrittori, tenuto conto degli indirizzi strategici nazionali e regionali, si impegnano a definire la programmazione triennale individuando congiuntamente iniziative strategiche per la valorizzazione del sistema turistico provinciale e conseguentemente a destinare le necessarie risorse.

Ferme restando le autonomie delle singole amministrazioni firmatarie, i soggetti sottoscrittori si impegnano altresì a coordinare le iniziative di promozione turistica che, seppur non di rilevanza strategica, contribuiscono comunque allo sviluppo turistico locale.

ART. 2 – COORDINAMENTO E GESTIONE FINANZIARIA

I soggetti sottoscrittori del presente protocollo individuano il seguente modello organizzativo che consente di perseguire gli obiettivi di cui all'art.1:

- 1) istituzione di una Cabina di Regia Strategica, costituita dai soggetti sottoscrittori del protocollo d'intesa, che determina, gli indirizzi generali e approva, entro la fine del mese di agosto dell'anno che precede il triennio di riferimento, un programma triennale, tenendo conto degli indirizzi strategici definiti dalla Regione Emilia Romagna. Per il triennio 2015-2017 il riferimento è costituito dal Piano di Marketing predisposto dal Comune di Parma, nonché dal piano operativo ad esso associato, che dovrà essere ulteriormente declinato su scala provinciale per valorizzare le esperienze e le potenzialità delle singole realtà locali;
- 2) si impegnano a prevedere le risorse necessarie a perseguire gli obiettivi della programmazione pluriennale, che potrà essere aggiornata annualmente sulla base degli sviluppi dell'economia locale; la segreteria della Cabina di Regia è curata dalla Provincia di Parma; ciascun firmatario può chiedere la convocazione della Cabina di Regia Strategica;
- 3) istituzione di un Comitato Ristretto composto dal Presidente della Provincia di Parma, dal Sindaco del Comune di Parma o loro delegati e dai Sindaci o loro delegati dei Comuni sedi di IAT (Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica), nonché dal Responsabile del soggetto che avrà la funzione di DMO, che ha il compito di attuare le linee di indirizzo individuate dalla Cabina di Regia Strategica, tramite interventi che vengono inseriti nel piano annuale della DMO stessa;

- 4) La DMO svolge il ruolo generale di direzione e coordinamento operativi di tutte le iniziative di promozione turistica e di marketing turistico di cui al presente protocollo. Tali iniziative congiunte possono essere realizzate dalla DMO su delega degli altri Enti ovvero direttamente dagli Enti firmatari, e cioè con l'assunzione diretta dei relativi oneri; nel primo caso il trasferimento delle relative risorse finanziarie avviene sulla base di una dettagliata rendicontazione delle spese sostenute dalla DMO stessa, presentata almeno con cadenza annuale.
- 5) tutti i progetti promossi nell'ambito del presente protocollo d'intesa dovranno essere resi visibili dagli enti coinvolti, con la pubblicazione dei rispettivi loghi (o meglio, di un unico logo, da individuarsi opportunamente) nel materiale promozionale e con le dovute citazioni nelle iniziative di comunicazione (stampa, trasmissioni radio televisive, convegni ecc.).

ART. 3 - ATTIVITA' DI PROMOZIONE TURISTICA E MARKETING TURISTICO

I soggetti sottoscrittori del presente protocollo sviluppano le seguenti azioni:

- 1) propongono l'attuazione di interventi per la qualificazione dell'offerta turistica della provincia, quali ad esempio l'integrazione dei prodotti turistici, le iniziative promozionali in Italia e all'estero, le manifestazioni e gli eventi locali, la partecipazione a fiere, i workshop in Italia e all'estero, la partecipazione a progetti comunitari e l'attività congressuale;
- 2) svolgono azione di coordinamento e potenziamento degli uffici di informazione e di accoglienza dei turisti;
- 3) promuovono l'immagine unitaria e complessiva del turismo tramite l'individuazione di un branding turistico di destinazione e attraverso il potenziamento dei siti web;
- 4) effettuano un monitoraggio costante dei fenomeni e prodotti turistici attraverso le attività dell'Osservatorio Turistico Provinciale presso la Provincia, i cui risultati e analisi vengono messi a disposizione degli operatori sia pubblici che privati per orientare le scelte di politica turistica assecondando le dinamiche del mercato, nonché tramite analisi che la stessa DMO potrà realizzare.

ART. 4 – DURATA DEL PROTOCOLLO D'INTESA

Il presente protocollo ha durata triennale. Esso può essere prorogato per un ulteriore triennio dai firmatari qualora non si manifesti una volontà in senso contrario entro la scadenza.