RELAZIONE ILLUSTRATIVA SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO IAT

COMUNE DI ROVIGO

Con riferimento all'entrata in vigore della Legge Regionale n. 11 del 14 giugno 2013 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto", il Comune di Rovigo intende pianificare l'assetto organizzativo in materia di informazione ed accoglienza turistica in città secondo i principi di informazione turistica e di integrazione con l'accoglienza, la promozione e la commercializzazione dell'offerta turistica.

La presente relazione illustrativa evidenzia la volontà dell'Amministrazione Comunale di presentare alla Regione del Veneto una manifestazione di interesse alla gestione del citato servizio e si pone come obiettivo la presentazione dell'offerta turistica e culturale locale.

I principali cardini dell'offerta locali rodigina sono i seguenti:

- Teatro Sociale – Teatro lirico affacciato su Piazza Giuseppe Garibaldi e progettato dall'architetto rodigino Sante Baseggio in stile neoclassico, dal 1819 è sede di importanti eventi di carattere lirico-operistici, teatrale e di prosa e costume, annoverando tra i protagonisti nomi del calibro di Beniamino Gigli, Renata Tebaldi e Luciano Pavarotti;
- Palazzo Roverella – Maestosa testimonianza del periodo rinascimentale ed "estense" della città, si affaccia su Piazza Vittorio Emanuele II ed è oggi sede di esposizioni e mostre di carattere internazionale;
- Museo dei Grandi Fiumi – Situato nell'ex monastero degli Olivetani, è dedicato all'evoluzione della struttura sociale delle civiltà e comunità sorte sulle sponde dei fiumi che caratterizzano il territorio del Polesine dall'età del bronzo all'epoca romana;
- Castello – Le fortificazioni della città, risalenti al XII secolo, sono considerate emblema della storicità urbana e della dominazione Estense; comprendono la cinta muraria, le porte ed il castello con le sue torri. In particolare, la torre Donà sarà presto accessibile al pubblico;
- Accademia dei Concordi – Istituto culturale sorto per iniziativa del Conte Gaspare Campo nel 1580 con l'intento di riunire letterati e studiosi locali per discutere di letteratura, musica ed arte, dispone di una ricca pinacoteca di opere prevalentemente di arte veneta dal secolo XV al secolo XVIII;
- Chiesa della Beata Vergine del Soccorso, altresì nota come Tempio della Rotonda – Edificio religioso dalla peculiare forma architettonica a pianta ottagonale e per gli eventi storico-religiosi legati all'evoluzione socioculturale della città;
- Conservatorio Statale di musica Francesco Venezze – Ha sede a Palazzo Venezze ed affaccia su Corso del Popolo, è considerato importante polo musicale e culturale e la sua biblioteca specialistica aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale disponendo di un ampio patrimonio bibliografico di musica a stampa e letteratura musicologica;
- Biblioteca del Seminario – Istituzione pubblica culturale sorta nel corso del XIX secolo, è considerata oggi un punto di riferimento culturale dell'intero Polesine ed è dotata di un patrimonio libraio di oltre 250.000 volumi.

L'Amministrazione Comunale ha completato il rinnovo dei locali, situati in Piazza Vittorio Emanuele II, posizione strategica nel cuore del centro storico, da utilizzare come sede del futuro Ufficio di Informazione Turistica.
L'attivazione del servizio prevede una regolare attività di distribuzione di materiale informativo e promozionale sulla realtà turistica e culturale locale, relativa al programma annuale delle

stagioni teatrali, degli eventi organizzati e patrocinati dal Comune, delle manifestazioni artistiche e culturali e la valorizzazione siti di interesse storico/culturale, etc.

L'identificazione dell'Ufficio risponde ai criteri ed agli standard di riconoscimento stabiliti dalla DGR n. 472/2020.

Standard minimi per la gestione di uffici turistici IAT di territorio previsti (Allegato A della DGR n. 472 del 14/04/2020):

Requisito	Rispondenza
Idonei locali aperti al pubblico, accessibilità	Si
Localizzazione nei luoghi maggiormente frequentati da turisti	Si
Personale professionalmente preparato e plurilingue	Si
Orari di apertura al pubblico	Si
Materiale informativo e comunicativo	Si
Impegno a seguire gli indirizzi della Regione Veneto Direzione Turismo	Si
Utilizzo del DMS	Si
Consegna schede reclami/segnalazioni ed inoltro all'Ente	Si
Coerenza con il Piano Strategico del Turismo Veneto	Si
Personale inquadrato con contratto di lavoro subordinato o di collaborazione, a garanzia di continuità e qualità nell'erogazione del servizio: inquadramento coerente con mansioni e professionalità	Si

Requisiti e standard aggiuntivi per la gestione di uffici turistici IAT di territorio:
Oltre ai requisiti minimi di base indicati dall'Allegato A della DGR n. 472 del 14/04/2020, si possono prevedere i seguenti ulteriori requisiti e standard:

Requisito	Rispondenza
Una o più postazioni internet per operatori con installato DMS	Si
Una o più postazione internet collegata al sito www.veneto.eu	Si
Superficie totale dell'ufficio > 20mq	Si
Presenza di personale in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire le informazioni richieste, orientare il turista nei servizi, con conoscenza almeno della lingua inglese, oltre all'italiano	Si
Materiale informativo e comunicativo e altri materiali	Si
Apertura 6 giorni alla settimana, con orario minimo di 6 ore giornaliere	Si

A) LOCALI ADIBITI A IAT

I locali adibiti al servizio IAT del Comune di Rovigo sono localizzati in piazza Vittorio Emanuele II, piazza principale della città, ed affacciati direttamente sotto i portici al piano terra della sede municipale; trattasi di uno dei luoghi maggiormente frequentati dal flusso turistico e posto a pochi passi da Palazzo Roverella – sede di notevoli iniziative culturali di livello.
Si evidenzia che i locali citati sono di proprietà comunale e sono stati terminati i lavori al fine di una completa ristrutturazione edilizia.
L'Amministrazione, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 132 del 17/05/2018, ha stabilito di destinare gli spazi in parola ad attività comunali ad uso uffici aperti al pubblico, in particolare per il servizio di informazione ed accoglienza turistica.
Gli uffici dispongono di una superficie di circa 72 mq. e verranno arredati come specificato al punto E) - (Si veda la tavola della planimetria locali allegata e il prospetto degli arredi previsti).
I locali assicurano l'accessibilità ai disabili.

B) PIANO DI SERVIZIO - ORARI DI APERTURA

L'orario di apertura, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti dalla normativa regionale e dei principi di continuità ed affidabilità, potrà essere parametrato in sinergia con la pianificazione degli eventi espositivi proposti da Palazzo Roverella, ai fini della dinamica implementazione dell'offerta turistica e culturale locale.

Si propone quanto segue, per un totale di 33 ore settimanali:

- Dal martedì alla sabato - dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00
- Domenica – dalle 15.00 alle 18.00
- Lunedì: chiuso.

C) PIANO DI SERVIZIO - ADDETTI E PERSONALE DEDICATO

Il servizio prevede la presenza di almeno un addetto al servizio di front office nell'orario di apertura al pubblico, con tipologia di contratto di lavoro che garantisca continuità e qualità nell'erogazione del servizio IAT.

Gli impiegati in servizio:

- dovranno possedere competenze di organizzazione generale delle attività di ufficio, accoglienza del turista, gestione dei reclami e contabilità;
- opereranno con professionalità, imparzialità, affidabilità, cortesia e disponibilità, dimostrando capacità di ascolto e problem solving, mirando ad un costante miglioramento del servizio anche attraverso la ricezione di eventuali suggerimenti ed osservazioni critiche provenienti dall'utenza, dimostrando quindi propensione al rapporto con l'utenza, ispirandosi ai valori ed ai contenuti del Piano Strategico del Turismo del Veneto;
- saranno tenuti ad indossare un cartellino identificativo - badge di riconoscimento - nell'esercizio delle proprie attività di ricevimento del pubblico;
- dovranno dimostrare ottima conoscenza di una o più lingue straniere tra cui, necessariamente, l'inglese;

- dovranno possedere un’ottima conoscenza del territorio locale (patrimonio storico, artistico, culturale, paesaggistico, artigianato, enogastronomia) ed in generale del territorio provinciale;
- dovranno possedere capacità di operare con strumenti informatici e telematici, tra cui, a titolo esemplificativo: sistema operativo Windows, programmi di gestione Office, uso dei principali browser, posta elettronica, gestione delle mailing list ed invio di newsletter.

D) PIANO DI SERVIZIO - ATTIVITA’ SVOLTE

Il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica potrà realizzare le seguenti attività per la gestione delle funzioni di informazione, accoglienza, promozione dell'offerta turistica.

- fornitura di informazioni tramite i seguenti canali di informazione: sportello front-office, telefono, posta elettronica, fax, social network;
- predisposizione e distribuzione di materiale informativo e promozionale relativo alle offerte di accoglienza, promozione turistica, etc. relative al Comune di Rovigo ed al territorio regionale, alle attività turistiche, mostre, eventi, locali serali, ristorazione, trasporti, luoghi di divertimento, etc. Il materiale potrà essere sia di tipo cartaceo tradizionale (quali cartine, mappe, depliant e brochure) che in formato digitale (e-publications, pdf, link a siti utili, etc.);
- vendita di prodotti di merchandising a tema (shopper, cartoline, matite, magneti, etc.) e comunicazione dati relativi alle vendite;
- vendita di guide e mappe della città, guide su itinerari in bicicletta, libri sulla storia, le curiosità, la cucina locale e cataloghi di mostre e libri di approfondimento;
- informazioni sulla prenotazione dell’alloggio nelle strutture ricettive, nonché altri servizi di interesse turistico purché nell’ambito regionale, a favore di turisti che accedono agli IAT o anche in remoto avvalendosi del Destination Management System;
- vendita di biglietti e ticket per i servizi del territorio quali: visite guidate, biglietti per i mezzi di trasporto pubblici, abbonamenti bici, ticket di attività artistiche, culturali, mostre, eventi di spettacolo e sportivi;
- raccolta e risposta alle segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell’ospitalità;
- raccolta di dati e informazioni utili all’analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale e locale;
- collaborazione con gli operatori turistici del territorio per fornire una gestione integrata e garantire una migliore esperienza di visita e fruizione dell’offerta turistica del territorio;
- collaborazione operativa per il coordinamento e la gestione del Destination Management System per Rovigo e provincia, comprensivo del caricamento ed aggiornamento costante dei contenuti relativi alle manifestazioni in programma, agli elenchi delle attività ricettive, di ristorazione, agenzie di viaggio, e di altre categorie;
- definizione di strategie di comunicazione tradizionale e digitale, gestione del portale internet e altri servizi per la promozione del territorio;
- rilevazione del numero degli utenti e predisposizione prospetto statistico con dati di genere, età, provenienza, tipologia di richiesta e gradimento del servizio;
- assistenza nella ricerca di disponibilità delle strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere del territorio;
- messa a disposizione di postazione internet collegata al sito www.veneto.eu.

Tra le altre attività che possono essere svolte dall'Ufficio IAT vi sono inoltre servizi extra e attività di diversa tipologia quali:

- Attività di vendita di materiale vario pertinente al territorio (pubblicazioni, gadget, prodotti eno gastronomici, merchandising, etc.);
- Servizio di biglietteria per trasporti e attività diverse quali manifestazioni di carattere culturale e sportivo;
- Servizio di prenotazione di prodotti turistici di diversa natura disponibili attraverso il "booking and reservation management system";
- Servizio noleggio bici e prenotazione escursioni;
- Organizzazione di eventi e manifestazioni per la promozione del territorio.

E) PIANO DI SERVIZIO - SISTEMI INFORMATICI E ARREDI UFFICIO

Gli ambienti dell'Ufficio IAT erogheranno il servizio utilizzando le seguenti dotazioni informatiche:

- n. 2 postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete e con installato il software DMS;
- n. 1 linea telefonica;
- n. 1 stampante;
- n. 2 postazioni internet collegate a www.veneto.eu a disposizione dell'utente.

Gli arredi dell'Ufficio IAT sono di seguito elencati (Si veda la planimetria allegata):

- n. 4 scrivanie angolari misura 180x120x72
- n. 4 cassettiere misura 28x35,6x29,2
- n. 12 sedie da ufficio
- n. 5 armadi da ufficio con ante scorrevoli misura 150x47x200
- n. 1 appendiabiti con portaombrello
- n. 1 tavolo da reception misura 370x66
- n. 1 tavolo da riunioni misura 300x100x75
- n. 5 cestini

Attrezzature, pc, linee telefoniche, modem, internet point e altre strumentazioni utilizzate corrispondono in modo funzionale, moderno e dinamico alle esigenze del turista.
L'Ufficio è collegato in rete e utilizza tutti i principali software in uso a livello regionale, tra cui il sistema DMS. Tale piattaforma è funzionale a tutto il sistema turistico regionale, a beneficio di ogni Ufficio IAT, degli enti pubblici e dei soggetti eventualmente convenzionati. Rappresenta uno strumento fondamentale per la condivisione delle informazioni relative a manifestazione ed eventi sul territorio regionale e per la loro promozione e valorizzazione nei siti ufficiali; è altresì utilizzato per veicolare informazioni attraverso applicazioni e newsletter tematiche, e comunicare con la stampa.

Si procederà all'affidamento della gestione operativa del servizio di informazione e accoglienza turistica mediante bando pubblico.