



COMUNE DI PADOVA
Settore Cultura, Turismo,
Musei e Biblioteche

PROGETTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE, E ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.) DEI COLLEGATI SERVIZI DI PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE E DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTALE INTERNET DI DESTINAZIONE TURISTICA PER LA CRESCITA DELL’IMMAGINE DELLA CITTA’ DI PADOVA E DEL SUO TERRITORIO

Relazione tecnico illustrativa

Il servizio di accoglienza e informazione ai turisti nel Comune di Padova è espletato coerentemente, con la normativa turistica regionale, attraverso gli uffici I.A.T. ubicati nel territorio e riconosciuti nel pieno rispetto di quanto disciplinato dalla L.R. del Veneto 11/2013 “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto” di riordino delle politiche in ambito turistico e dal DGR del Veneto n.2287/2013, che ha introdotto modifiche rilevanti in materia d’informazione e accoglienza turistica, anche alla luce della recente deliberazione della G.R. n. 472 del 14/04/2020 pubblicata sul BUR n.57 del 28/04/2020, relativa allo “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto. Aggiornamento disciplina regionale e nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica”.

E’ importante sottolineare che gli uffici IAT costituiscono “il biglietto da visita” del territorio ospitante, spesso rappresentando il primo punto di contatto del turista con la realtà che intende visitare. Il ruolo che svolge lo IAT nell’accoglienza e nell’informazione delle iniziative promozionali e culturali del territorio è fondamentale, l’attività di front office è il primo momento in cui i turisti vengono accolti e coinvolti nelle emozioni che il territorio può offrire.

La normativa regionale di riferimento (L.R. del Veneto 11/201), non interviene nella gestione diretta sul territorio dell’attività di informazione ed accoglienza turistica , ma si avvale dei Comuni e delle OGD delle singole destinazioni turistiche delegando ai Comuni territorialmente competenti l’espletamento dei servizi turistici di base. Il Comune di Padova è l’ente promotore dell’Organizzazione di Gestione della Destinazione – O.G.D. Padova, riconosciuta dalla Regione Veneto con D.G.R. n. 501 del 19/04/2016, pubblicata sul B.U.R. n. 41 del 06/05/2016.

Attualmente sono attivi nel Comune di Padova:

- **I.A.T. PEDROCCHI** situato in vicolo Cappellato Pedrocchi (a breve verrà trasferito in uno spazio limitrofo di proprietà dell’Amministrazione aggiudicante), riconosciuto ai sensi della D.G.R. 2287/2013, **I.A.T. di “destinazione”**. L’immobile è di proprietà dell’Amministrazione aggiudicante, è a norma relativamente all’accessibilità ai disabili, misura circa mq. 80.00;**orari di apertura:** dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 19:00; domenica e festivi, dalle 10:00 alle 16:00, con eccezione del 25 e 26 dicembre e del 1 gennaio;

- **I.A.T. STAZIONE** situato in Piazzale Stazione è posto sotto il colonnato Ovest della Stazione ferroviaria. Il locale, di proprietà di Rete Ferroviaria Italiana (R.F.I.), è a norma relativamente all'accessibilità ai disabili ed è riconosciuto, ai sensi della D.G.R. 2287/2013, **I.A.T. di “destinazione”**, misura circa mq.25.00
orari di apertura: dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 19:00; domenica e festivi, dalle 10:00 alle 16:00, con eccezione del 25 e 26 dicembre e del 1 gennaio;
- **I.A.T. SANTO (di territorio)** situato in piazza del Santo in struttura di proprietà della Provincia di Padova, concesso in comodato d'uso gratuito all'Amministrazione aggiudicante, con apertura stagionale annuale, misura circa 20 mq., inclusa area esterna, che dovrà essere delimitata da un percorso di canalizzazione verso lo sportello;
apertura stagionale da aprile ad ottobre, **orari di apertura:** (turno di riposo il lunedì) dal martedì alla domenica, dalle ore 9:00 alle 13:00 - dalle 14:00 alle 18:00;

Il nuovo scenario turistico impone di rivedere la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica, sia nella forma, in quanto i turisti sono profondamente cambiati così come le destinazioni e gli strumenti di comunicazione, sia nella sostanza. Se l'obiettivo primario rimane quello di fornire assistenza ai turisti, cosa che gli uffici I.A.T. già svolgono, nel nuovo scenario ci si dovrà occupare di promozione e promocommercializzazione dell'offerta turistica e sviluppare quindi funzioni operative di management e marketing della destinazione stessa. Attività, queste, che saranno svolte secondo gli indirizzi dell'O.G.D. “Padova” e in particolare della sua Cabina di Regia e in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto

Di conseguenza, un servizio a tutto tondo in grado di fornire una gestione integrata di tutte le funzioni di informazione e di accoglienza, integrato con la promozione e promocommercializzazione per aiutare il turista nell'organizzazione del viaggio, per facilitare le sue scelte e le prenotazioni, per soddisfare il turista durante il soggiorno e fidelizzarlo.

Vista la crescente importanza del turismo nell'economia locale, il Comune di Padova intende promuovere un progetto di sviluppo turistico unitario che comprenda sia la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica inclusi tutti gli adempimenti previsti dalla normativa, sia la realizzazione della promozione e promocommercializzazione di management e marketing territoriale, compresa la vendita di prodotti e servizi turistici, nonché il processo di implementazione e potenziamento del sito che rappresenterebbe l'attivazione di processi di integrazione tra le funzioni turistiche, con una valorizzazione anche degli uffici I.A.T. e dei suoi compiti, implicando percorsi di condivisione, di coordinamento, per costituire un'efficace base esperienziale attraverso cui far maturare reali esigenze di una gestione condivisa e coordinata della Destinazione secondo gli indirizzi dell'O.G.D. “Padova” e in particolare della sua Cabina di Regia e in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto.

A tal fine nasce l'esigenza di individuare attraverso una procedura ad evidenza pubblica ai sensi del dlgs 50/2016 “Codice dei contratti pubblici” un soggetto o rete di soggetti in grado di realizzare tre tipologie di servizi:

- A) Gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (I.A.T.);
- B) Servizio di Promozione e Promocommercializzazione, in accordo con le indicazioni strategiche dell'Amministrazione Comunale di Padova;

C) Gestione del portale internet di Destinazione Turistica e altri servizi per la promozione del territorio.

Il Comune di Padova, valutato il dato di evidente aumento del flusso turistico in ingresso in città, si è sentito specialmente motivato a scelte di miglioramento e potenziamento della qualità nel campo dell'accoglienza turistica e della promozione dei prodotti turistici sul territorio.

Al fine di dotare la città di una rete di accoglienza dalle funzionalità in linea con le nuove indicazioni e intendimenti della legge regionale, il Comune di Padova in qualità di ente promotore dell'Organizzazione di Gestione della Destinazione – O.G.D. Padova, intende affidare la gestione dei servizi sopraindicati ai punti A), B), C) a uno o più soggetti in grado di potenziarli, attraverso la realizzazione dei servizi contenuti nel capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

Per il più efficace perseguimento delle finalità del progetto, si è ritenuto di articolare l'appalto in unico lotto, in coerenza con la scelta di individuare una *destination management organization* unitaria, che di concerto con la O.G.D. e la sua Cabina di Regia avrà il compito di guidare efficacemente il sistema degli operatori e dei fattori di competitività - produzione-offerta, orientandolo verso gli obiettivi definiti e svolgendo azioni di marketing e management del sistema turistico in termini di attrazione dei visitatori ed accrescimento della competitività.