

BARI GUEST CARD: PROCEDURA DI AFFIDAMENTO, DOTAZIONE, GESTIONE

BGC rappresenta, insieme al nuovo sistema di Brand Identity per la città ed alle grandi infrastrutture della cultura, uno dei tre pilastri del grande progetto di rinnovamento del sistema turistico – culturale di Bari.

L'idea strategica su cui si fonda BGC è costruire un **sistema metropolitano integrato per il turismo, in grado di offrire al visitatore flessibilità, facilità e completezza dell'offerta attraverso l'ampia integrazione degli operatori culturali e turistici dell'area.**

Per il turista, la BGC sarà la chiave di accesso privilegiata ai beni culturali, ai servizi turistici, al trasporto dell'area; per l'Amministrazione, uno strumento in grado di aumentare il livello e la qualità di servizio complessivi del territorio e contestualmente monitorare i flussi e stabilire le azioni di miglioramento anche in base ai target di utenza.

1. LA DOTAZIONE INFRASTRUTTURALE

Bari Guest Card è un sistema informativo integrato – creato da Space, Links e Promo PA Fondazione, che comprende:

- A. un portale con 320 punti di interesse mappati sull'area metropolitana di Bari, N. 15 itinerari turistico - culturali accessibili e un sistema di e-commerce;
- B. una infrastruttura applicativa per i soggetti aderenti al circuito dedicata alla lettura delle card ed al conteggio automatico del passaggio, allo scarico e trasmissione dei dati al soggetto gestore, alla profilazione degli utenti;
- C. una Guida Elettronica e una App mobile;
- D. due Card turistiche «Terre di Bari Guest Card» da 3 e 5 giorni;
- E. il Data Base del Circuito dell'Offerta e le pre-adesioni;
- F. n. 1 Visitor Center nella sede dello IAT di Piazza del Ferrarese, attrezzato;
- G. n. 200 paline segnaletiche poste nei luoghi di interesse per fruizione di contenuti aumentati;
- H. la progettazione del materiale di comunicazione di corredo alla card;
- I. n.2 monitor Multi-touch, n. 6 postazioni multimediali interattive, 20 dispositivi per la realtà aumentata (*glass*) e 25 per la didattica (*tablet*).

Tutto quanto sopra in 5 lingue.

A seguire si descrive **il funzionamento delle card cui al punto "D", rispetto alla gestione e all'adesione.**

Il documento a seguire rappresenta una sintesi del più ampio e articolato studio per il modello di business, che ha permesso di identificare indici utili a stimare le previsioni di vendita e di utilizzo delle Card. L'offerta, con i relativi prezzi al pubblico proposti, poggia su una valutazione dei costi dell'utilizzo basati su profili di consumo; permanenza media dei turisti; prezzi applicati al pubblico dalle singole istituzioni e/o servizi ipotizzati come parte del circuito dell'offerta; rete di distribuzione; possibili integrazioni di prodotti e servizi basati anche sulle opportunità che offre l'infrastruttura tecnologica.

2. MAPPATURA

È stata realizzata una preliminare **mappatura di prodotti** e servizi turistico-culturali indirizzati a diventare parte del **Circuito dell'Offerta**. La mappatura si compone di circa 60 attrattori, suddivisi in fase di analisi tra Partner, Aderenti e Punti di Interesse (cfr. par 3 per i requisiti). La mappatura è stata utilizzata esclusivamente ai fini della definizione del modello di business a base di gara e riporta altresì l'indicazione di quei soggetti che hanno espresso per scritto la volontà di pre-adesione al sistema.

Il soggetto gestore potrà, comunque, proporre integrazioni e modifiche al circuito nel rispetto delle specifiche che fornirà l'Amministrazione.

3. LA PROCEDURA DI GARA

Sarà bandita una gara di concessione di servizi del valore di circa 7 milioni di Euro, per una durata di 7 anni. La procedura sarà aperta nel mese di marzo.

Grazie ad un accordo con la Città Metropolitana di Bari la gara di concessione sarà integrata con l'ampliamento e il rafforzamento della dotazione di Bari Guest Card rispetto all'AMB. Il valore del servizio sarà di circa 790mila euro e prevederà l'integrazione della dotazione infrastrutturale e tecnologica, del sistema informativo, dei contenuti, e attività di comunicazione.

4. IL SISTEMA DI GOVERNANCE, IL CIRCUITO DELL'OFFERTA E LA REDISTRIBUZIONE DEGLI INCASSI

Il modello di gestione prevede l'identificazione di un **concessionario mediante gara pubblica**. Il concessionario gestirà la dotazione di cui al punto precedente –non solo le Card - anche integrandola. Rispetto al Circuito dell'Offerta egli dovrà a propria cura definire e contrattualizzare gli accordi con i soggetti del territorio.

Oltre alla vendita delle card il sistema prevede la possibilità di creare e vendere pacchetti turistici di varia natura, sia on line, sia tramite front desk, ciò comporta che il gestore – singolo o in raggruppamento - debba avere tra i requisiti anche l'essere Tour Operator.

Dal punto di vista della **tipologia dei prodotti, il sistema potrà comprendere:**

1. l'offerta turistico - culturale pubblica e privata, ovvero l'insieme di musei, attività culturali e turistiche ricorrenti, fortificazioni, aree archeologiche/siti naturalistici;
2. i servizi pubblici e privati locali: culturali; parcheggi; noleggio di biciclette; servizi accessori (es. toilette, wifi, tour, etc...);
3. i servizi infrastrutturali pubblici per l'accesso all'area metropolitana, che si articolano in: collegamenti ferroviari; autobus; sistemi di trasporto verso e da città strategiche per il potenziamento della efficacia e dell'efficienza del circuito.

Il **Circuito dell'Offerta** potrà essere così suddiviso:



COMUNE DI BARI



1. **ADERENTI:** i servizi e i prodotti che entrano nella Card e sono offerti all'interno del pacchetto acquistato, fruibili liberamente fino ad un numero massimo predefinito e nel tempo indicato.

2. **PARTNER:** i servizi e prodotti che fanno parte del circuito della carta, ma sui quali viene applicata una **scontistica** rispetto al costo di listino. Si tratta solitamente di grandi eventi ricorrenti, menù in ristoranti, transfer privati, tour, e in genere tutti quei prodotti il cui costo supera del doppio la media del prezzo dei servizi culturali/turistici con il numero maggiore di visitatori del Circuito stesso.

3. **PROMOTORI:** i sostenitori, gli sponsor e in genere coloro che supportano la card nelle varie fasi della sua vita.

È possibile che uno stesso soggetto "proprietario" faccia parte di più di una categoria.

La differenza tra Partner e Aderente è fondamentale rispetto alla gestione **dell'entrata economica:**

Aderenti: la restituzione dell'importo pattuito per i biglietti relativi agli ingressi effettuati realmente dai possessori della card nei beni degli aderenti avviene attraverso il soggetto gestore, che bonifica la cifra totale dovuta ogni tot mesi, secondo gli accordi contrattuali che saranno presi tra gestore e aderente.

Partner: nel caso del partner il pagamento è diretto, a cura del possessore del titolo. Il Partner dovrà tuttavia registrare tramite un apposito lettore, l'ingresso del possessore della card al fine di monitorare la presenza e giustificare la riduzione.

Ai soggetti che contrattualizzeranno gli accordi con il gestore sarà fornito un sistema di lettura per le card e per i voucher, comprensivo di un software per il conteggio degli ingressi (cfr. sopra nel testo par. 1 lettera "B").

5. IL PRODOTTO CARD: LA VALIDITÀ E IL PREZZO

La Card sarà strettamente personale e non cedibile, valida dal primo utilizzo per il numero di ore previste.

È acquistabile nei **Visitor Center e online** (tramite la piattaforma). I punti di vendita potranno altresì essere implementati grazie ad accordi stabiliti con soggetti terzi.

L'analisi, le elaborazioni dei dati e il modello di business hanno prodotto due proposte di card:

✓ **CARD 3 giorni** (2 notti), rivolta prevalentemente ai turisti di Bari e a coloro che partecipano a grandi eventi culturali di maggior richiamo. Tale card avrà **durata reale 72 ore**, che scatteranno dal passaggio dell'utente nel primo sito aderente scelto. Il costo della 3 giorni è stimato in **28.00 Euro** con minimo 4 siti "all inclusive" – secondo specifiche fornite dall'Amministrazione - e l'applicazione del ridotto per i siti successivi.

✓ **CARD 5 giorni** (4 notti), rivolta ai turisti che scelgono le destinazioni arte e mare oppure città e territorio. Tale card avrà **durata reale 120 ore**, che scatteranno al momento dell'uso del primo servizio scelto. Il costo della 5 giorni è stimato in **38.00 Euro** con minimo 6 siti "all inclusive" –

secondo specifiche fornite dall'Amministrazione - e l'applicazione del ridotto per i successivi.

Ogni card dovrà avere minimo 1 minore gratuito incluso.

La card, così come tutti i prodotti voucher, potrà essere acquistata in momenti diversi rispetto alla data di uso. L'attivazione delle card avverrà al primo utilizzo.

6. PACCHETTI, DEVICE, EVENTI

Il sistema è **stato creato** per ampliarsi sia in termini di offerta, sia in termini di territorialità: il gestionale **supporta la realizzazione e vendita di pacchetti predefiniti dal soggetto gestore**, realizzati sulla base dei servizi includibili nel Circuito dell'Offerta. Tali pacchetti prevedono una gestione separata e indipendente rispetto alle Card, con tempistiche e composizione differenti. I pacchetti potranno essere modificati e ampliati prevedendo accordi ad hoc che il soggetto gestore potrà stipulare. Nella costituzione dei pacchetti integrati, dovranno essere rispettate le caratteristiche di prodotto turistico culturale proprie di BGC. Il gestore non venderà – salvo diverse indicazioni dell'Amministrazione - servizi commerciali singoli, ma tratterà un prodotto complesso che offra cultura e mobilità, cultura e trasporti, trasporti e natura, etc. composto da minimo 2 servizi. Il gestionale del sistema all'acquisto del pacchetto produrrà un voucher.

Per rendere più appetibile la card e aumentarne il livello di servizio, il gestore potrà prevedere l'acquisto a **prezzi esclusivi** dei biglietti dei maggiori eventi del territorio: la stagione teatrale, il Bari Jazz Festival, il Bif&est, etc., oltre a sconti e/o facilitazioni sulle visite guidate sia ambientali, sia turistiche e sulle attività per famiglie e bambini e altri servizi vari ed eventuali che il gestore erogherà in convenzione con gli aderenti.

Tra le facilities previste come elemento di redditività integrativa tra i prodotti sarà fornito anche un set iniziale di glass (20) e tablet (25) che potranno essere noleggiati sia con la card, sia in autonomia.

7. I SERVIZI DI MOBILITÀ

Compongono l'offerta delle Card **alcuni servizi di mobilità** che si ritiene indispensabile inserire nel Circuito per garantire una reale transitabilità e connessione tra i vari prodotti dell'offerta.

Le due tipologie di Card daranno accesso al sistema urbano di Autobus dell'AMTAB incluso come "Aderente" – gratuito per il gestore (e per il fruitore) i primi due anni.

Rispetto al sistema ferroviario e agli autobus extraurbani, nella fase di startup – il gestore dovrà accordarsi per la definizione di uno sconto da applicare al portatore del titolo Card. L'Amministrazione ha in corso la definizione degli accordi in merito.

Bari, 21 febbraio 2017

NB: La presente scheda è da considerarsi una traccia indicativa previsionale i cui contenuti e indirizzi potranno subire variazioni.