

Turismo, a Bergamo cinque nuovi Infopoint

Gli Uffici di Informazione e Accoglienza turistica bergamaschi sono diventati Infopoint. La nuova denominazione – che fa parte della riforma delle politiche regionali in tema di turismo – sostituisce l'acronimo Iat, cambia l'immagine delle strutture (a cominciare da un nuovo logo e da un logotipo che include il brand InLombardia in modo da favorire la riconoscibilità e la coerenza) e amplia i servizi.

Per ottenere il riconoscimento di Infopoint, gli Iat già istituiti dalle Province e i punti informativi turistici hanno dovuto fare richiesta alla Regione nei primi mesi del 2017. Gli uffici presenti in Bergamasca hanno soddisfatto i requisiti e si sono visti assegnare il “Kit fase 1” per l'adeguamento all'immagine coordinata. Regione Lombardia ha inoltre identificato cinque nuovi Infopoint e ha riconosciuto alcuni sportelli collegati agli Infopoint: “Sant’Omobono Terme”, legato all'ufficio “Valle Imagna”, e “Terre del Vescovado”, “Vertova”, “Valbondione” e “Gromo”, tutti collegati all'Infopoint “Valseriana e di Scalve”.

Salgono quindi a 15 gli Infopoint sul territorio bergamasco, che risulta essere tra quelli con il maggior numero di strutture in Lombardia.

«La fase di trasformazione della governance del turismo sul nostro territorio e in tutta la Lombardia, sviluppatasi a cavallo dell'Expo, può dirsi conclusa con risultati concreti e positivi – spiega il **presidente della Provincia Matteo Rossi** - . Due sono gli aspetti che in particolare voglio sottolineare: da un lato il netto miglioramento dei territori sia dal punto di vista della qualità dell'offerta sia della capacità di fare regia, dall'altro la condivisione delle principali strategie al tavolo provinciale del turismo, il tutto dentro una cornice

regionale coerente. I numeri positivi di questa estate non sono casuali e confermano la bontà di questo impianto. Ora si tratta di continuare a lavorare per rendere l'economia turistica sempre più centrale nel panorama bergamasco con la Provincia e i territori al centro di questi processi».

Queste le denominazioni approvate da Regione Lombardia:

- Bergamo Città Alta
- Bergamo Città Bassa (nuovo. Lo Iat principale era quello di Città Alta)
- Crespi d'Adda (nuovo)
- Bassa Bergamasca Occidentale
- Martinengo
- Valle Imagna
- Val Brembilla (nuovo)
- San Pellegrino Terme (nuovo)
- Valle Brembana
- Altopiano di Selvino e Aviatico
- Valseriana e di Scalve
- Borghi della Presolana (nuovo)
- Basso Sebino – Valcalepio
- Alto Lago d'Iseo
- Valcavallina

A tutti è stata riconosciuta la tipologia "standard", la più completa per una località turistica, in quanto sono stati ritenuti «strutture permanenti localizzate presso i comuni capoluogo di provincia e le località turistiche». Le altre tipologie previste dalla norma sono: "gate", strutture localizzate negli aeroporti, nelle stazioni ferroviarie e presso le infrastrutture stradali e autostradali che intercettano i principali flussi turistici; "flagship", strutture emblematiche localizzate nelle destinazioni caratterizzate dai principali flussi turistici e "diffuse", strutture che integrano la rete delle strutture di cui alle precedenti lettere al fine di garantire

la massima copertura territoriale del servizio turistico e aventi carattere permanente o temporaneo.

Tra le innovazioni introdotte, il notevole ampliamento dell'orario di apertura degli uffici, che passa dalle 35 ore settimanali previste dalla precedente normativa (regolamento regionale 9 novembre 2005, n. 6) alle 56 ore settimanali indicate per gli Infopoint standard.

Porta d'ingresso alle destinazioni turistiche e fondamentali per la collaborazione nella stesura degli approfondimenti a cura dell'Osservatorio Turistico Provinciale (in particolare il dato relativo agli accessi mensili, sia fisici sia online), i punti informativi di nuova generazione svolgono molte più attività.

In particolare devono fornire:

- informazioni turistiche (eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari suggeriti ecc.), 24 ore al giorno, per tramite totem con touchscreen o altre tecnologie innovative;
- assistenza ai turisti;
- materiale informativo e promozionale del territorio di competenza e di quello regionale (cartine, trasporti, attrazioni, eventi ecc.), in orari di apertura;
- assistenza diretta o tramite postazione virtualizzata se in lingua straniera, in orari di apertura;
- disponibilità di connettività wi-fi in loco, aperta e gratuita previa registrazione, 24 ore per 7 giorni, erogata direttamente dalla struttura o per il tramite della rete wi-fi del comune ad accesso automatico con account unico regionale;
- i riferimenti per accedere a una applicazione scaricabile gratuitamente dalla rete Internet che facilita l'accesso alla fruizione turistica della Regione con servizi e informazioni dei territori regionali.

Ulteriori servizi che possono essere erogati sono:

- prenotazione biglietti musei, trasporti locali, transfer, spettacoli ed eventi in tutta la Regione, 24 ore per 7 giorni, anche tramite totem con touchscreen o altre modalità innovative;
- vendita dei biglietti per i servizi sopra citati, in orari di apertura e in alcuni casi da device;
- disponibilità di connettività anche attraverso vendita sim e noleggio device wifi portatili, in orari di apertura.
- Al personale addetto sono richiesti, come nella precedente normativa, il diploma di scuola media superiore e la conoscenza di almeno due lingue straniere, di cui una compresa tra il francese, l'inglese, il tedesco e lo spagnolo. È inoltre previsto l'innovativo obbligo di partecipare a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

Altra novità è rappresentata dall'introduzione del questionario di gradimento dell'offerta turistica, che viene consegnato al visitatore unitamente a un questionario di Customer Care. I risultati di entrambi i moduli, compilati in forma anonima, vengono trasmessi all'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività.

Il responsabile dell'Infopoint, inoltre, trasmette alla Direzione Generale regionale competente le eventuali segnalazioni e il gradimento dei turisti a cadenza settimanale, mentre entro il 31 gennaio di ogni anno fa pervenire a Regione Lombardia una relazione completa sull'attività svolta e il relativo gradimento.

[> Indirizzi, orari e contatti degli Infopoint in Bergamasca](#)