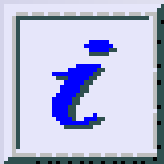



Indagine su I servizi di informazione turistica dati 2003



Sandra Forni

Servizio Turismo e Qualità Aree
Turistiche



L'indagine fu progettata nel 1998 parallelamente alla predisposizione della Direttiva che fissava gli standard minimi per i servizi di accoglienza di base a carattere locale.

L'obiettivo era realizzare:

- uno strumento di informazione per la Regione
- uno strumento di supporto alle Province nella loro funzione di verifica del processo di adeguamento degli uffici agli standard minimi regionali



■ La normativa di riferimento

- *Direttiva 19/1999 (approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale)*

■ i soggetti rilevatori

- *le Amministrazioni Provinciali, che hanno la funzione di monitoraggio del processo di adeguamento degli uffici agli standard minimi regionali*

■ l'oggetto della rilevazione

- *gli uffici di informazione turistica pubblici e attivi nell'anno considerato*

■ lo strumento

- *una scheda articolata in sezioni informative direttamente riferite alla Direttiva sugli standard*



REGIONE EMILIA-ROMAGNA
SERVIZI PUBBLICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
Rilevazione al 31/12/2003

INFORMAZIONE TURISTICA DI _____
Comune di _____

Attraverso il programma turistico provinciale di promozione locale? (S/NO) []

Via _____
Località _____
Telefono _____ / _____ Fax _____ / _____
Indirizzo E-mail _____

A: [] ANNUALE
[] STAGIONALE aperto dal _____ al _____
dal _____ al _____

EFFETTIVO DEL SERVIZIO: _____
(es. Ent e Locale, cooperativa, consorzio, azienda speciale, polo ecc. ecc.)

Adempimento: [] in convenzione [] altro (specificare) _____

RA:
a) a Piano Terra [] altri []
b) ai disabili? (S/NO) [] Impianti tutti a norma CE? (S/NO) []
c) complessiva dell'Ufficio mq _____ di cui a totale disposizione dei turisti mq _____

1° TIPO valido dal _____ al _____

LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM

ore di apertura _____

2° TIPO valido dal _____ al _____

LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM

ore di apertura _____

3° TIPO valido dal _____ al _____

LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM

ore di apertura _____

LE:

tipo di contratto <small>a) a tempo indeterminato b) a tempo determinato</small>	numero giornate annue di presenza	conoscenza almeno una lingua straniera	Ha la qualifica di addetto alla informazione turistica	Ha il equipotenziale nel 2003 con di informazioni
[a]	[b]	[]	[]	[]
[a]	[b]	[]	[]	[]
[a]	[b]	[]	[]	[]
[a]	[b]	[]	[]	[]
[a]	[b]	[]	[]	[]
[a]	[b]	[]	[]	[]

REGIONE EMILIA-ROMAGNA
SERVIZI PUBBLICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
Rilevazione al 31/12/2003

ATTREZZATURE

Personal computer n. _____ Software automazione ufficio (S/No) []
Stampanti n. _____ Accesso a Internet (S/No) []
Modem n. _____ Telefono con segreteria (S/No) []
Fotocopiatori n. _____

DOCUMENTAZIONE

Kit informazione turistica (catalogo attività, cartina località, eventi del mese) (S/No) []
Banca dati informatizzata sul turismo (S/No) []

SERVIZI ALL'UTENTE

Tutela del consumatore
raccolta e inoltro reclami (S/No) []
elaborazioni schede reclami (S/No) []

Iscrizioni, prenotazioni su richiesta dell'utente (S/No) []

Se Si indicare per quali tipologie (gite, spettacoli, guide turistiche, etc.) e con quali modalità _____

Servizi connessi con la ricettività (S/No) [] Se SI barrare una delle seguenti

VERIFICA GRATUITA DELLA DISPONIBILITA' (indicare modalità) _____

PRENOTAZIONE ATTRAVERSO STRUTTURA AUTONOMA COMPRESENTE
NELL'UFFICIO O ATTIGUA (specificare il nome della struttura) _____

PRENOTAZIONE LAST MINUTE effettuata dagli operatori solo per turisti che si
presentano in ufficio e per strutture del Comune di competenza (LR 7/2003 art. 21 comm

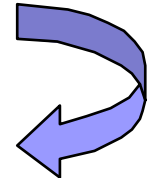
ALTRO (specificare) _____

RACCOLTA INFORMAZIONI SUGLI UTENTI

Censimento contatti (S/No) [] Solo visitatori allo sportello []
altri (telefonici, E-mail, etc.) []

Esiste ed è elaborato un archivio contatti? (S/No) []

NOTE





La Regione elabora i dati e realizza un report annuale.

Esso viene distribuito a province, redazioni locali del Sistema Informativo Regionale per il Turista, Agenzia regionale per il turismo, centri studi e ricerche, nonché all'ufficio relazioni con il pubblico della Regione.

A partire dai dati del 2002 viene pubblicata una sintesi sul sito web della Regione.



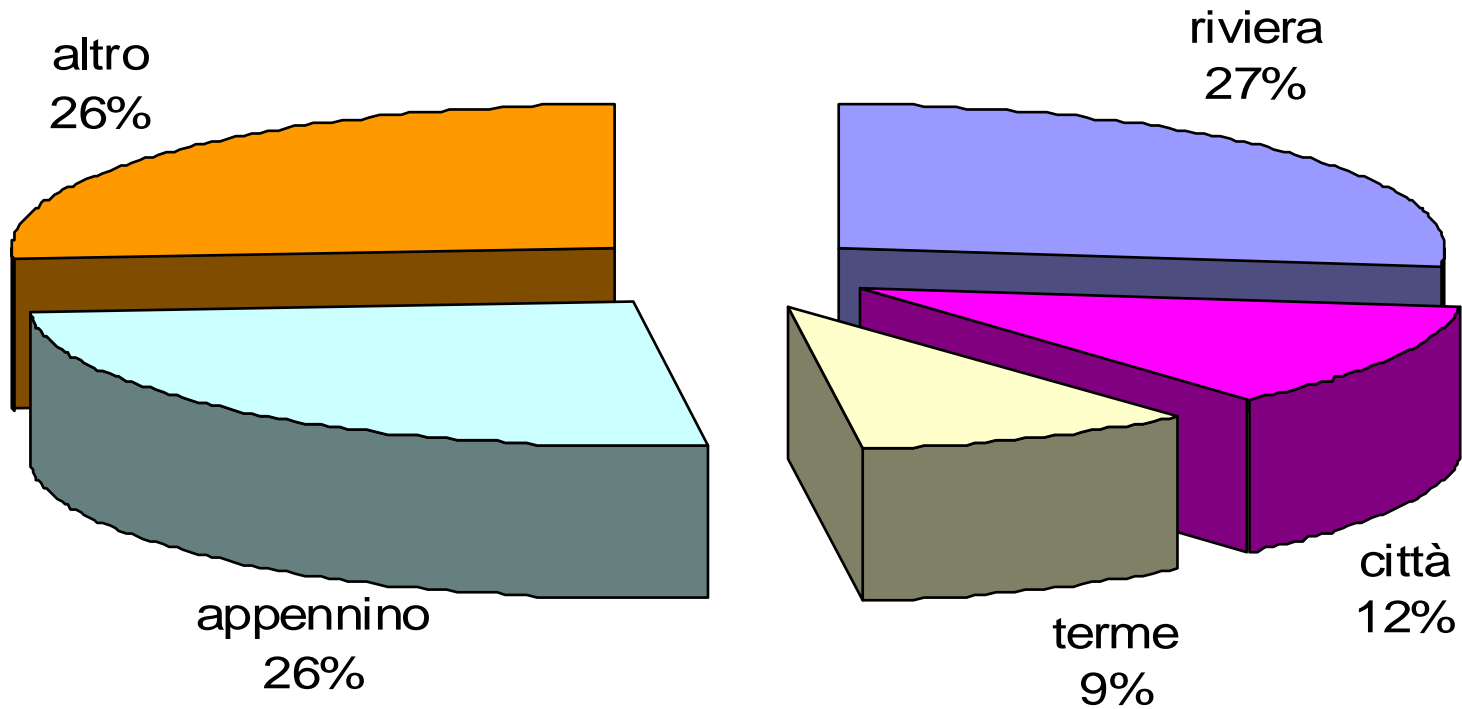
La struttura del Report annuale

- premessa metodologica
- relazione sintetica sull'universo degli uffici censiti
- relazione approfondita sul sotto-insieme degli uffici finanziati attraverso i Programmi Turistici di Promozione Locale (PTPL), con tabelle e grafici che evidenziano gli scostamenti con l'anno precedente e le tendenze nel tempo (serie storica omogenea 1998-2003)
- commento sintetico sul sotto-insieme degli uffici NON finanziati attraverso i PTPL
- tabelle analitiche delle principali variabili del questionario, con i dati per ciascuna Provincia; sono relative prima all'universo degli uffici e poi replicate per il sotto-insieme degli uffici finanziati attraverso i PTPL
- elenco degli Uffici di informazione turistica con indirizzi e recapiti
- elenco dei Comuni, in cui è presente almeno un ufficio, con indicazione dell'ambito turistico attribuito
- scheda adottata per l'indagine

I numeri complessivi

159 uffici

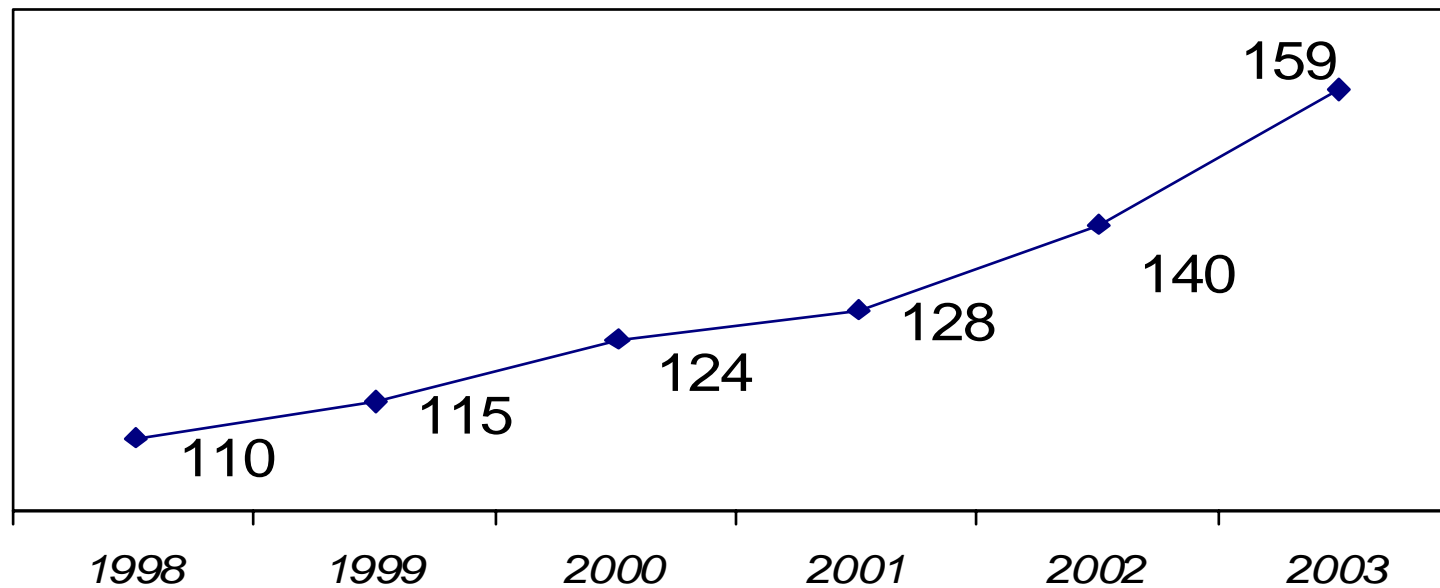
107 comuni con almeno 1 ufficio



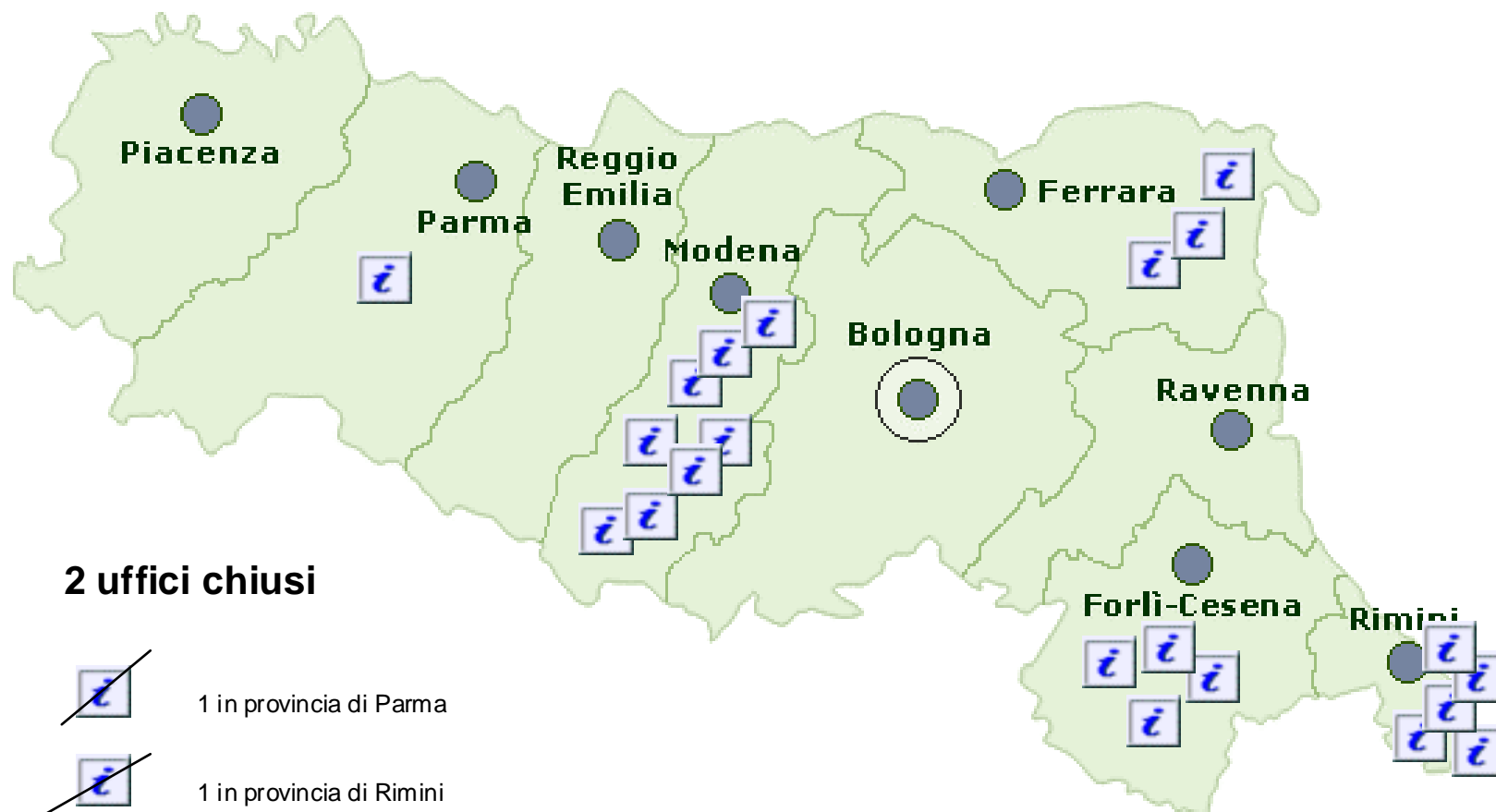
I numeri complessivi

Incremento nei sei anni: **+44%**

incremento massimo (da 2002 a 2003): **+19 uffici** (+13%)



Anno 2003: 21 nuovi uffici





1998-2003: le caratteristiche consolidate

- Superficie media (circa 50 mq)
- ubicazione a piano terra
- accessibilità disabili e impianti a norma (85%-90%)
- gestione diretta del Comune nella metà degli uffici
- numero medio di operatori (poco più di 2 persone)
- conoscenza di almeno una lingua straniera (90%)
- corsi di formazione per 1/3 del personale
- presenza del kit minimo (catalogo ricettività, cartina località, eventi del mese)

1998-2003: i livelli di eccellenza DOTAZIONE TECNOLOGICA



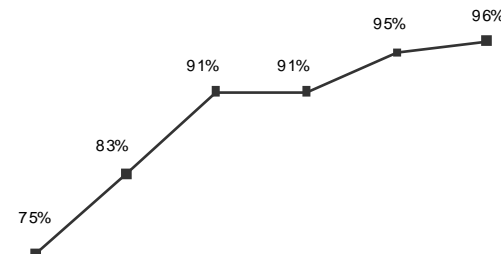
Percentuale di
copertura nel 2003

96%

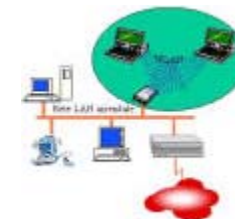
6 province hanno
raggiunto il 100%



Incremento nei 6 anni:
da 75% a 96%



1998-2003: i livelli di eccellenza COLLEGAMENTI A INTERNET



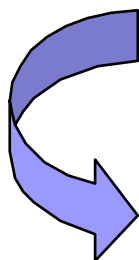
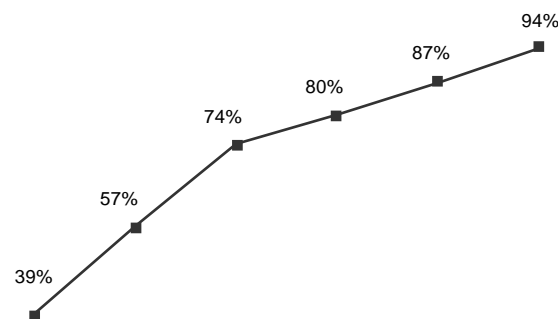
Percentuale di
copertura nel 2003

94%

6 province hanno
raggiunto il 100%



Incremento nei 6 anni:
da 39% a 94%



1998-2003: i livelli di eccellenza CENSIMENTO DEI CONTATTI



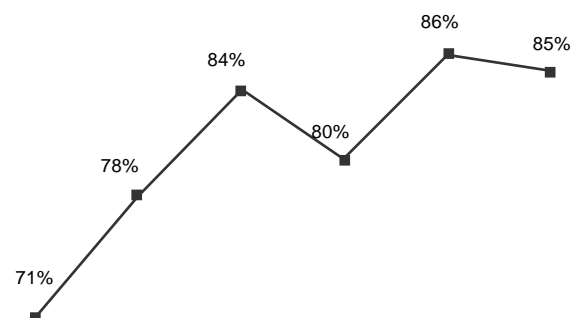
Percentuale di
copertura nel 2003

85%

4 province hanno
raggiunto il 100%



Incremento nei 6 anni:
da 71% a 85%



1998-2003: i livelli di eccellenza APERTURA ANNUALE



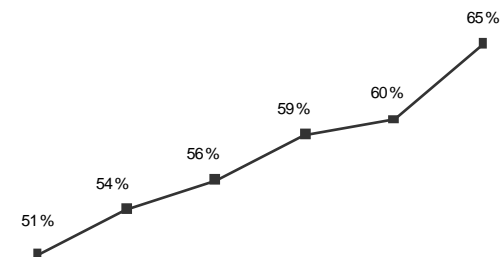
Percentuale di
copertura nel 2003

65%

2 province hanno
raggiunto il 100%



Incremento nei 6 anni:
da 51% a 65%





Approfondimento sugli uffici finanziati

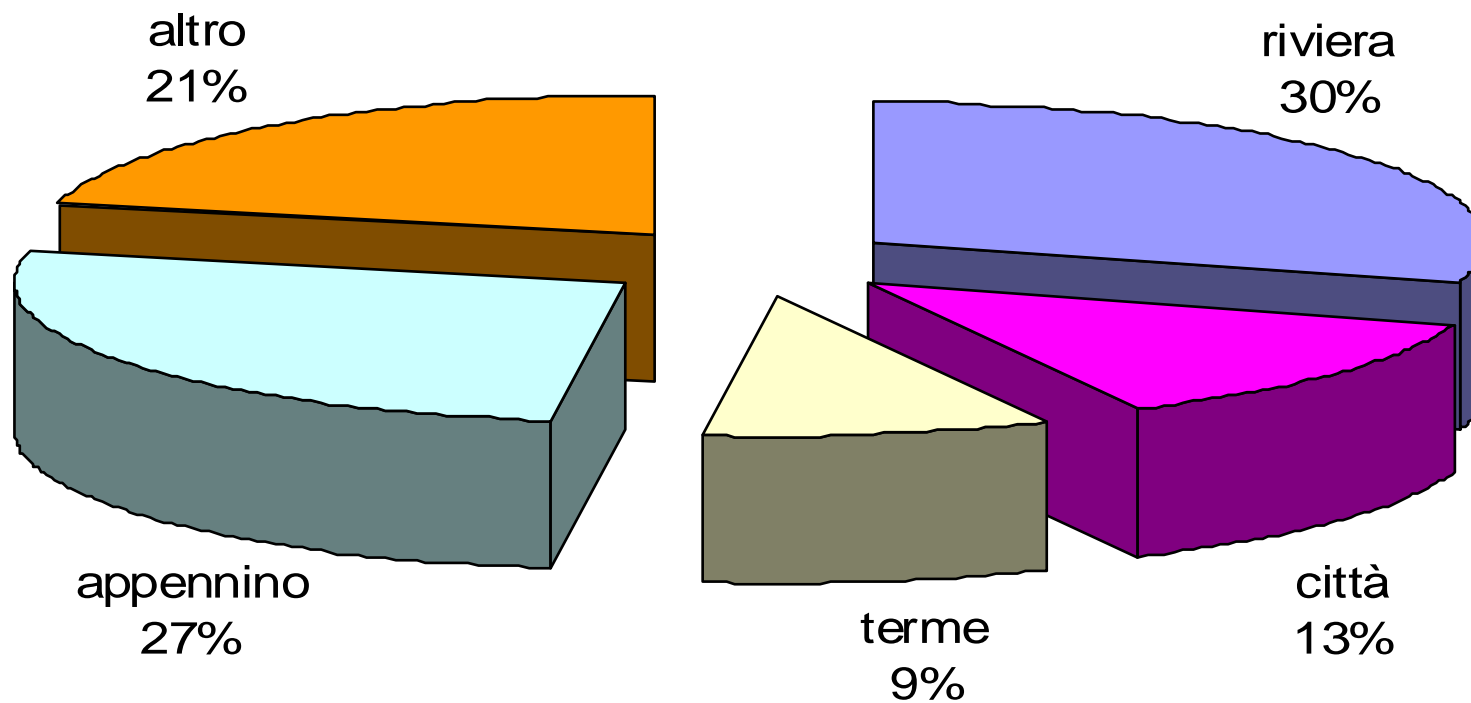
attraverso
i Programmi Turistici di Promozione Locale

131

uffici finanziati

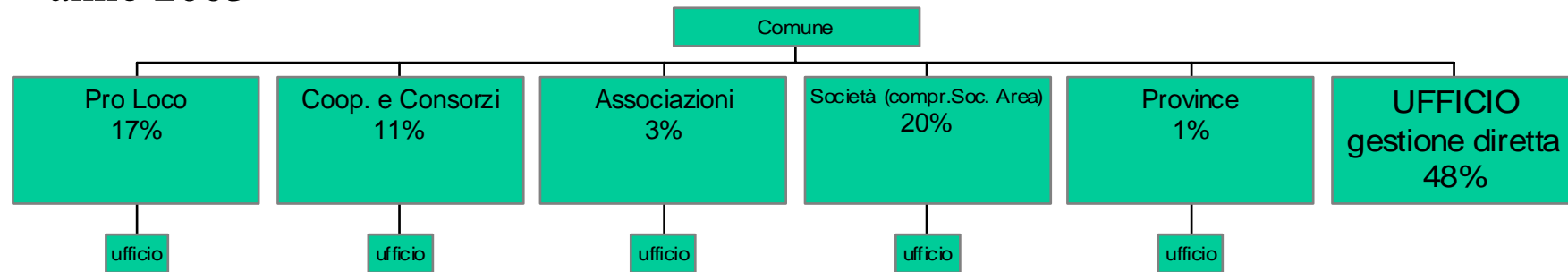
88 Comuni con almeno un ufficio

19 Comuni che hanno più di un ufficio

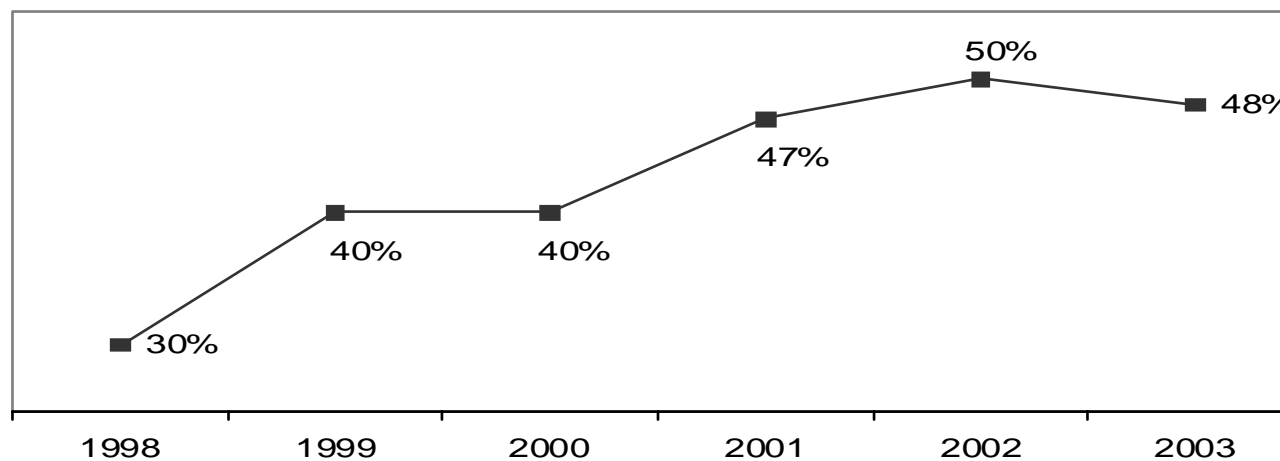


APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL) LA GESTIONE

anno 2003



La tendenza nei 6 anni della gestione diretta



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL) IL PERIODO DI APERTURA

Anno 2003

uffici ad apertura annuale 66%

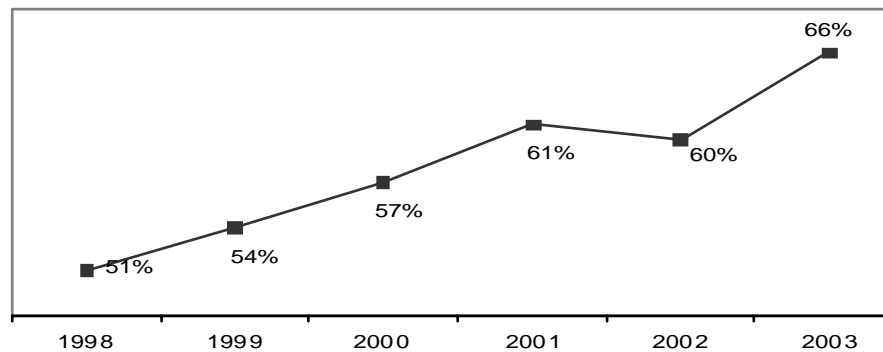
uffici ad apertura stagionale 34%

periodo medio degli stagionali **158 giorni** (min 2 - max 10 mesi)

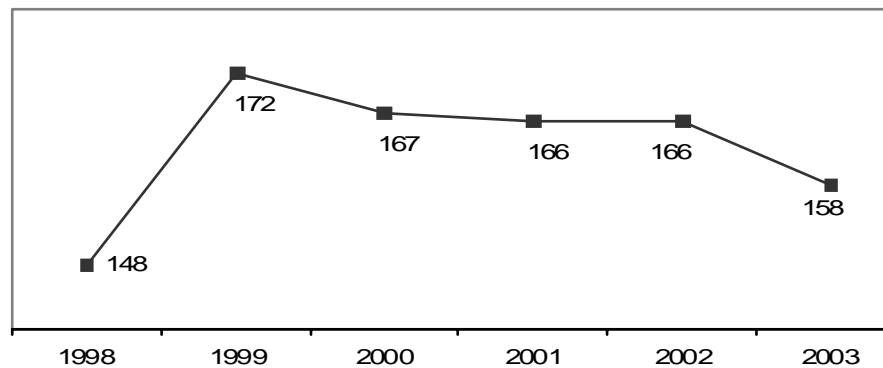


La tendenza nei 6 anni

uffici ad apertura annuale



periodo medio di apertura
uffici stagionali



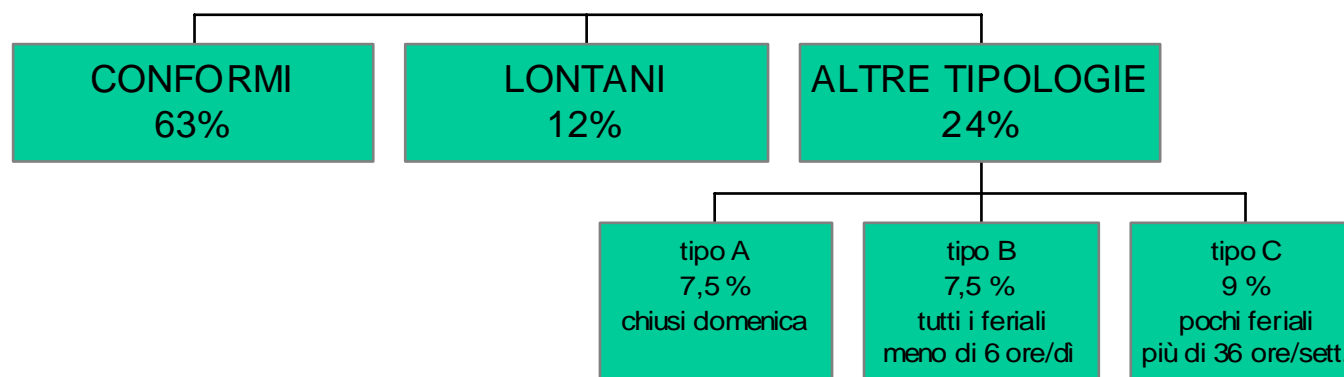
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

ORARI DI APERTURA NEI PERIODI DI MASSIMA AFFLUENZA

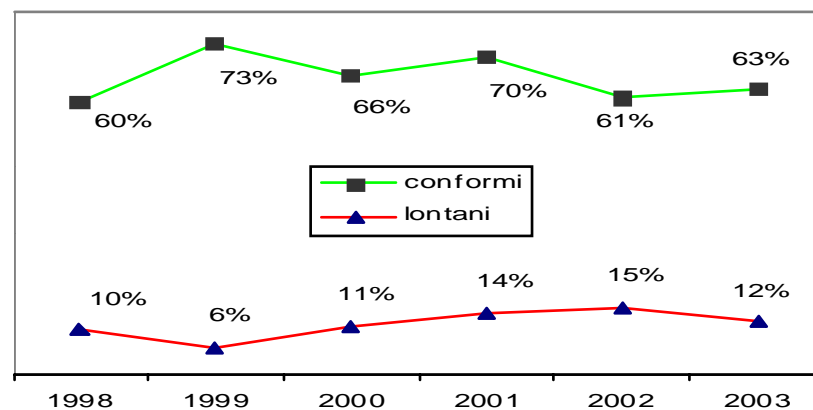
Parametri considerati: apertura feriale
apertura domenicale
ore settimanali di apertura



Anno 2003



La tendenza nei 6 anni



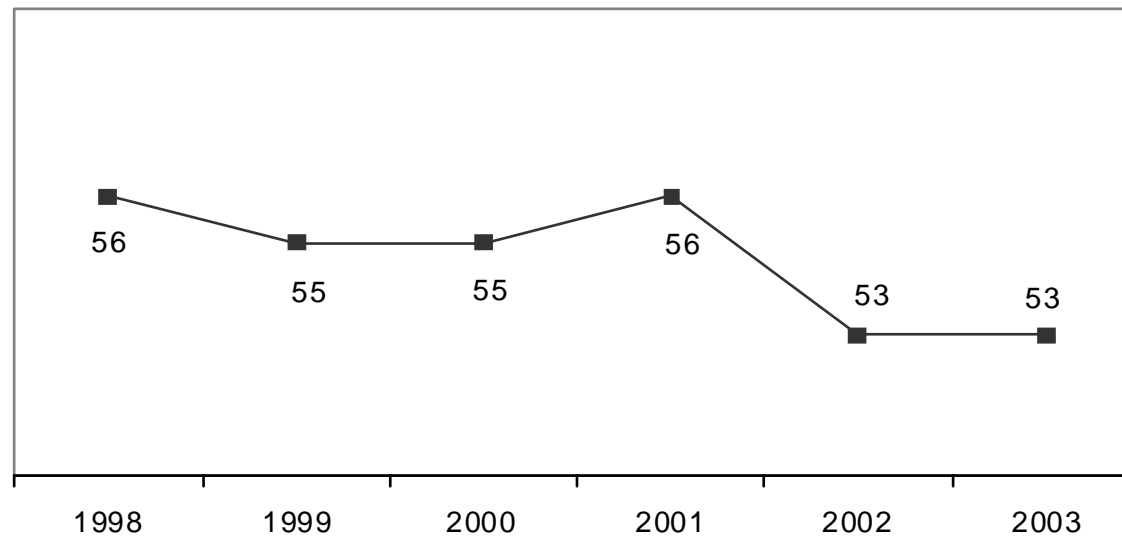
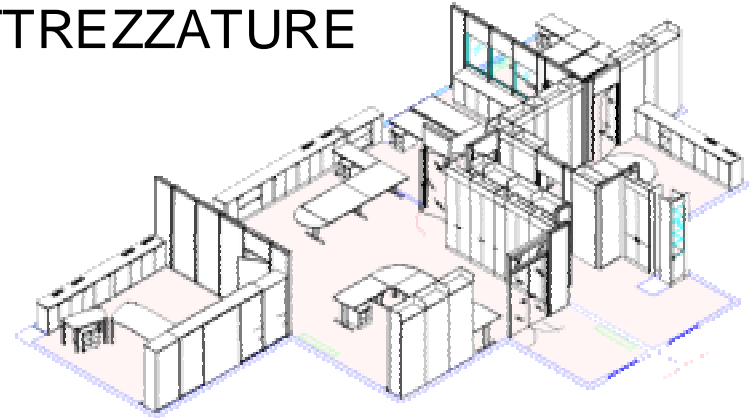
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

LA STRUTTURA E LE ATTREZZATURE

Superficie complessiva media

anno 2003: mq 53

nei 6 anni:



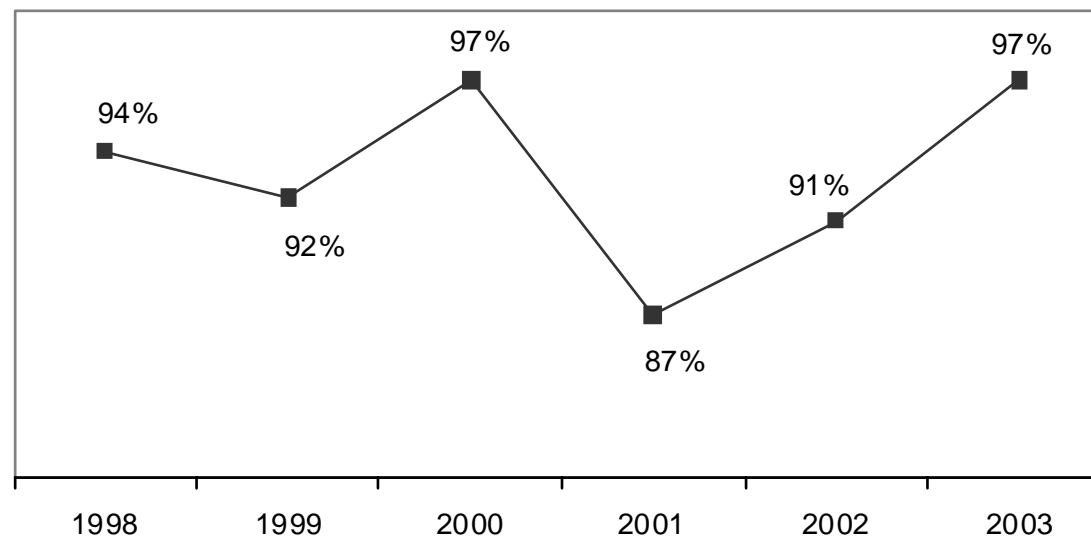
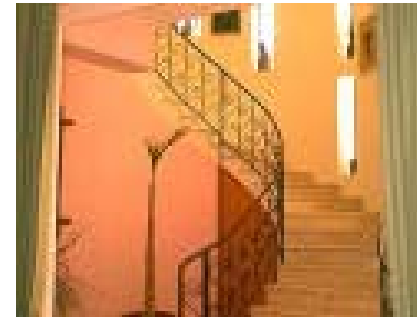
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

LA STRUTTURA E LE ATTREZZATURE

Uffici a piano terra

anno 2003: 97%

nei 6 anni:



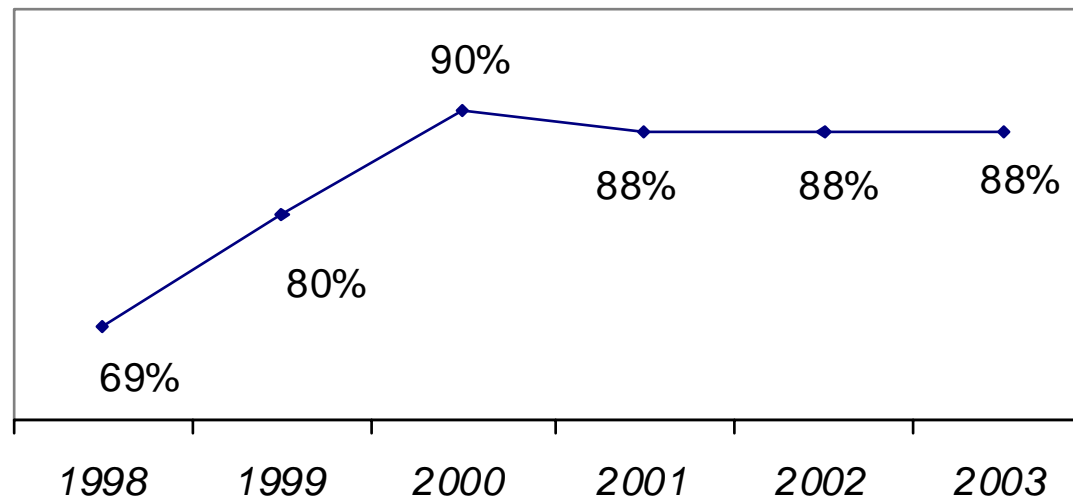
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

LA STRUTTURA E LE ATTREZZATURE

Uffici accessibili ai disabili

anno 2003: 88%

nei 6 anni:



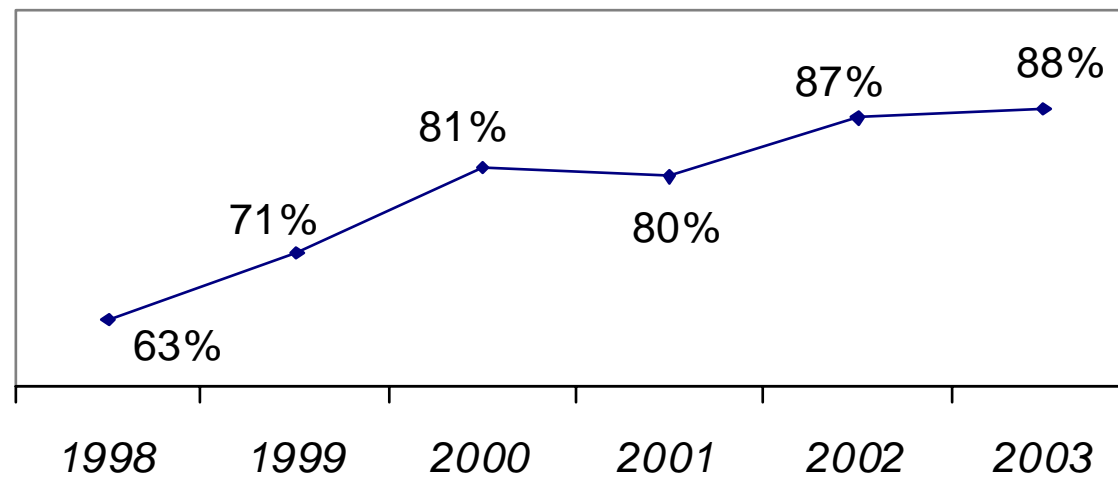
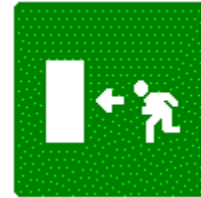
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

LA STRUTTURA E LE ATTREZZATURE

Uffici con impianti a norma

anno 2003: 88%

nei 6 anni



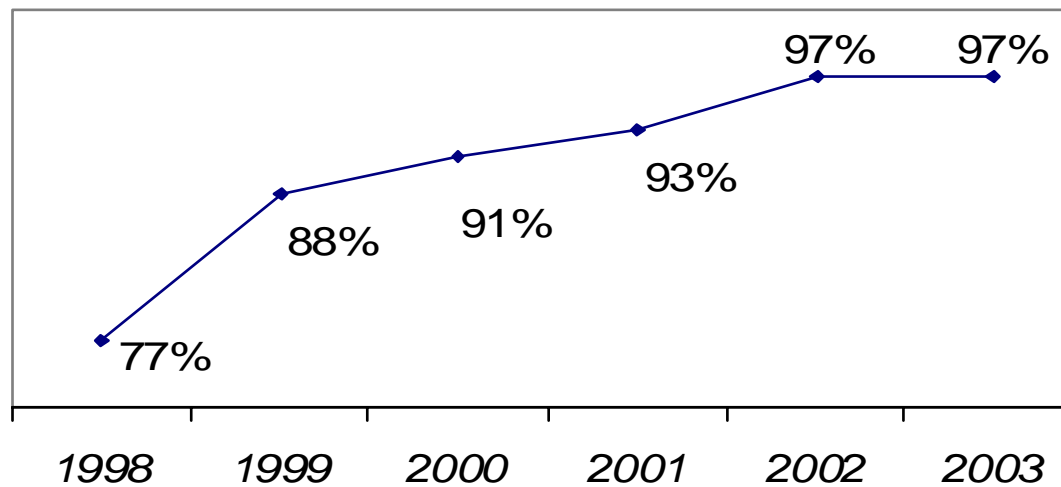
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

LA STRUTTURA E LE ATTREZZATURE

Uffici con almeno un personal computer

anno 2003: 97%

nei 6 anni:



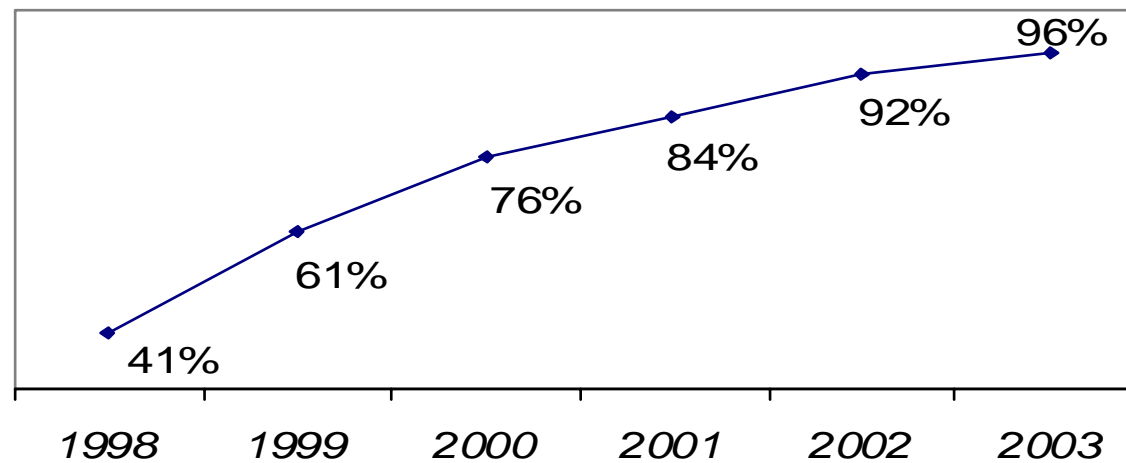
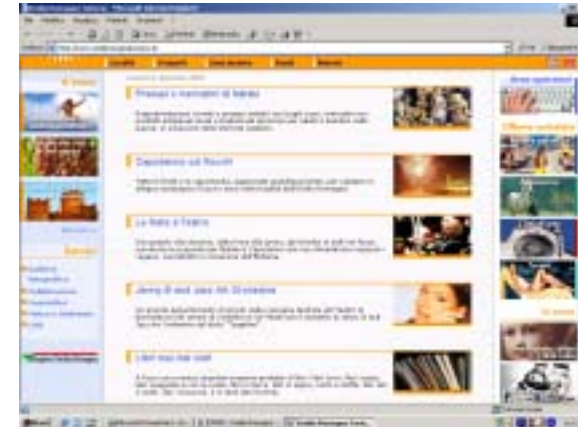
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

LA STRUTTURA E LE ATTREZZATURE

Uffici con collegamento a Internet

anno 2003: 96%

nei 6 anni:



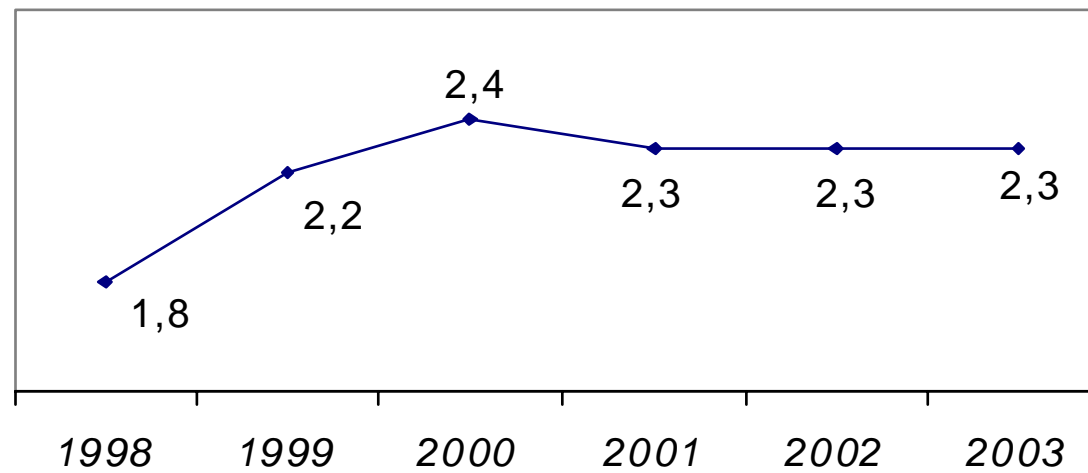
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

IL PERSONALE

Media operatori per ufficio

anno 2003: 2,3

nei 6 anni:



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

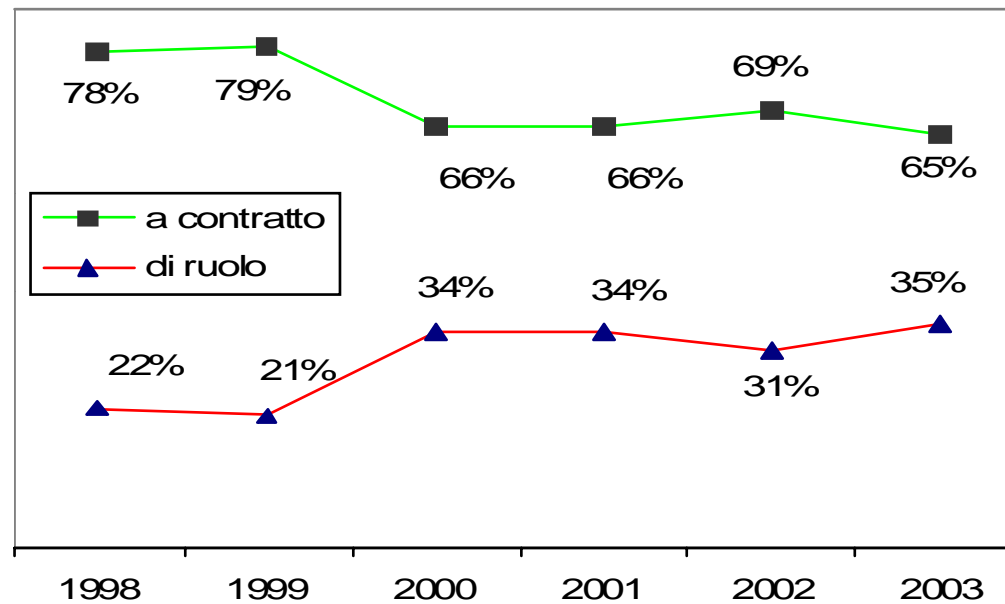
IL PERSONALE

Tipo di contratto

anno 2003: 65% a contratto 35% di ruolo



nei 6 anni:



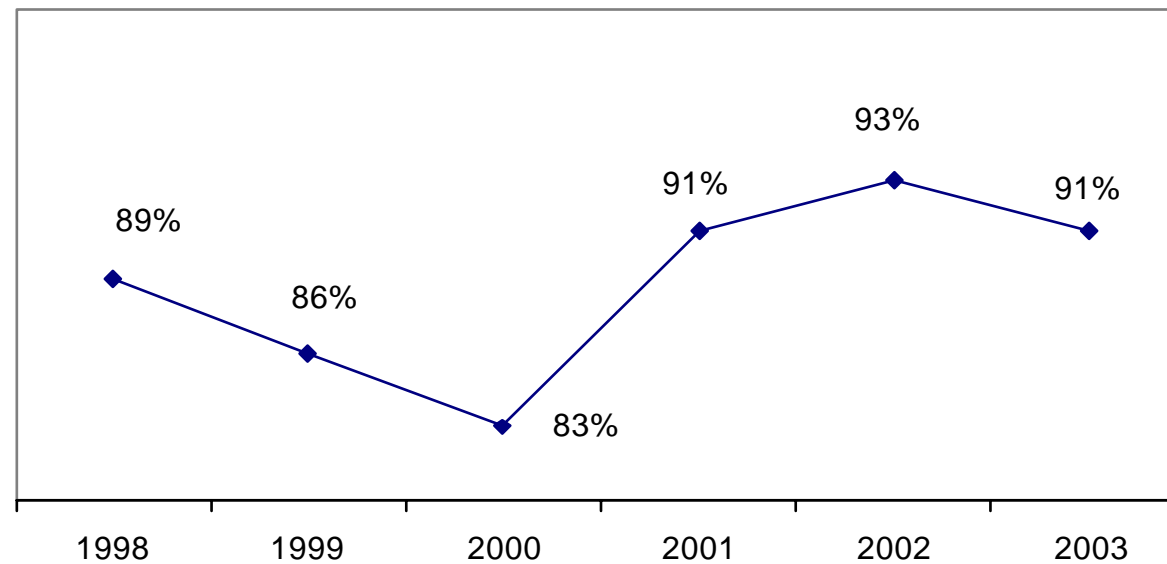
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

IL PERSONALE

Conoscenza di almeno una lingua straniera

anno 2003: 91%

nei 6 anni:



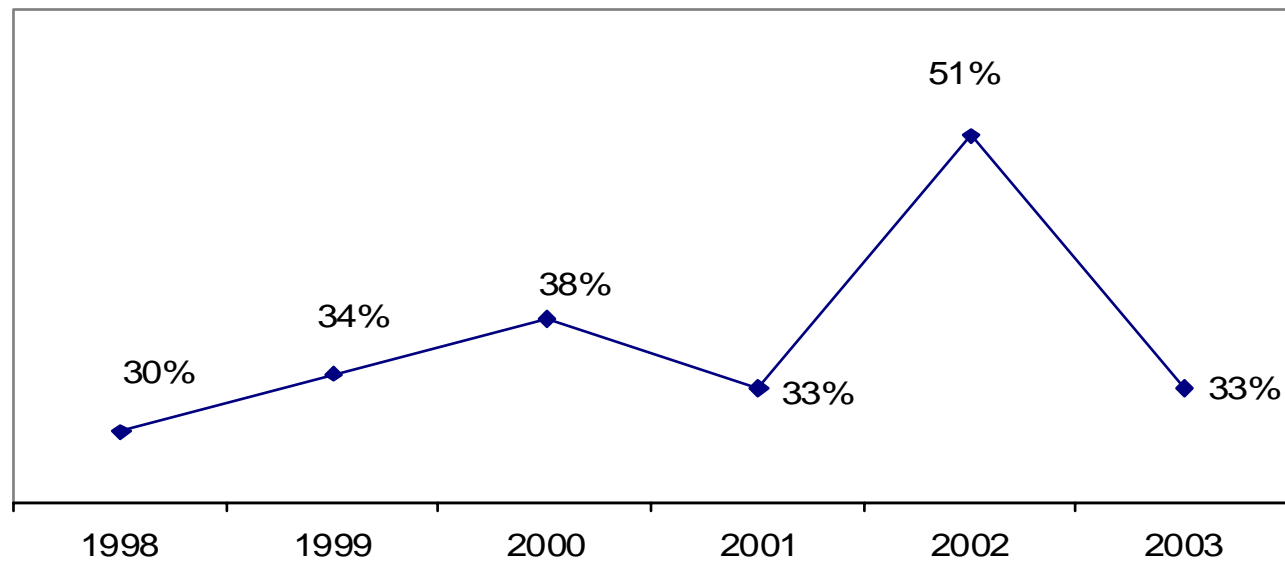
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

IL PERSONALE

Frequenza a corsi di formazione

anno 2003: 33%

nei 6 anni:



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

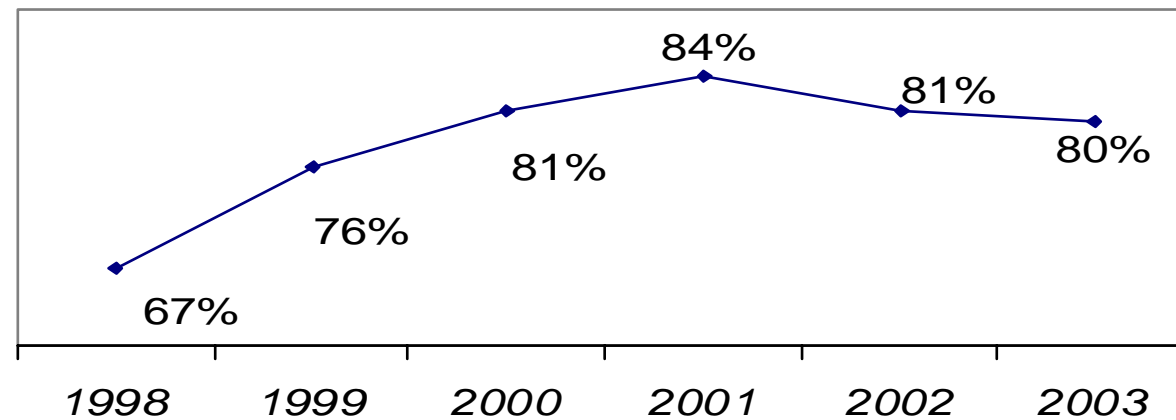
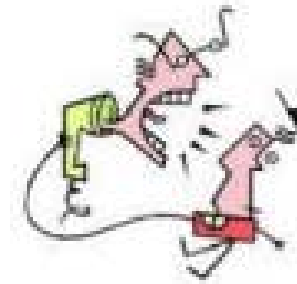
I SERVIZI ALL'UTENTE

TUTELA DEL CONSUMATORE

Raccolta dei reclami

anno 2003: 80%

nei 6 anni:



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

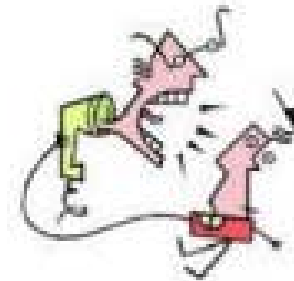
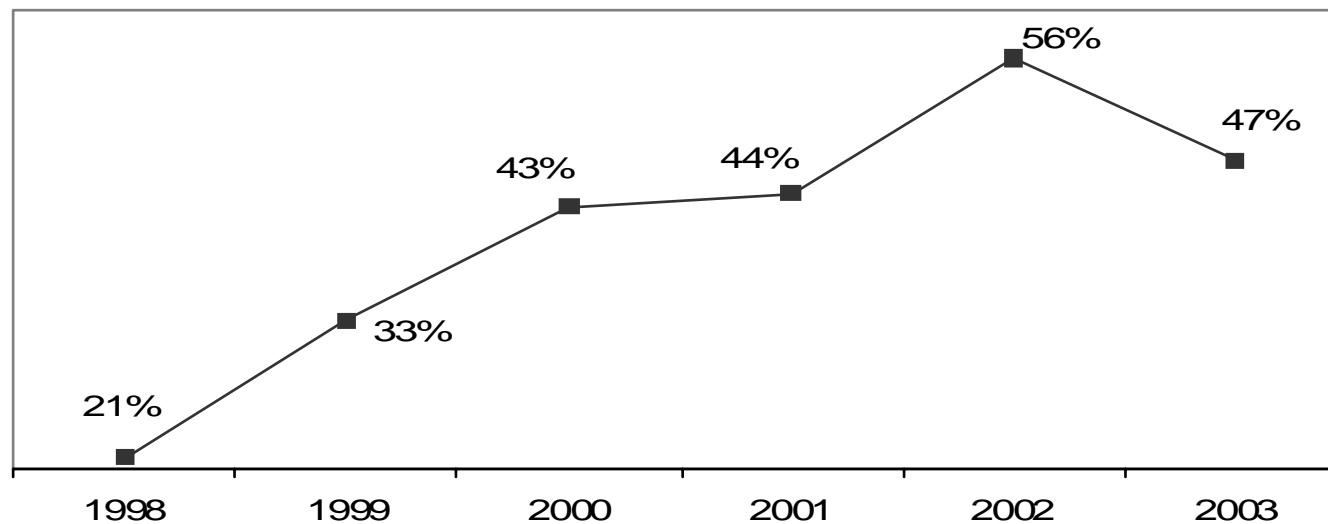
I SERVIZI ALL'UTENTE

TUTELA DEL CONSUMATORE

Elaborazione dei reclami

anno 2003: 47%

nei 6 anni:

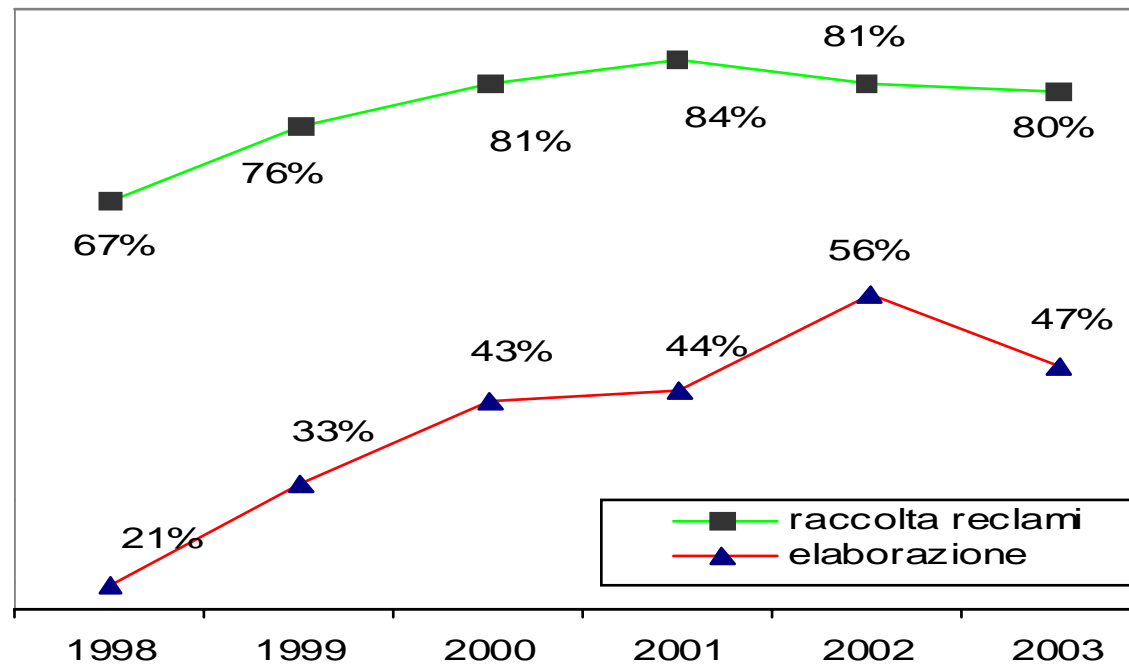


APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

I SERVIZI ALL'UTENTE

TUTELA DEL CONSUMATORE

raccolta ed elaborazione a confronto nei 6 anni:



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

RACCOLTA INFORMAZIONI SUGLI UTENTI

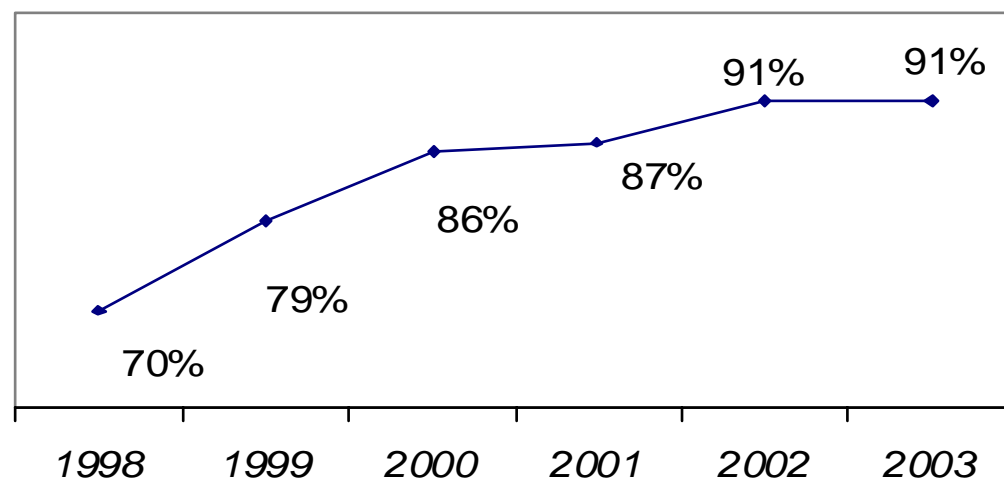
Censimento dei contatti

anno 2003:

91%



nei 6 anni:



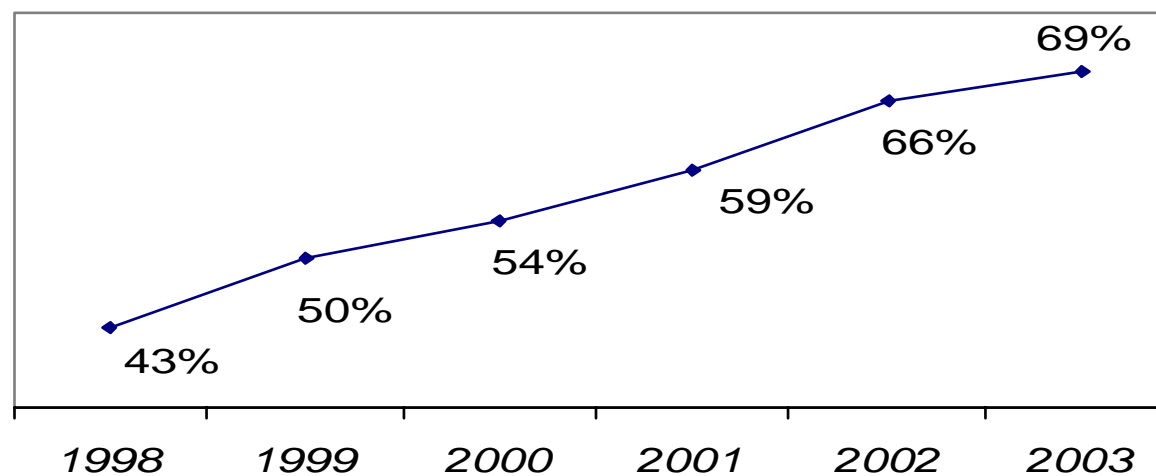
APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

RACCOLTA INFORMAZIONI SUGLI UTENTI

Gestione informatizzata archivio utenti e contatti

anno 2003: 69% →

nei 6 anni:

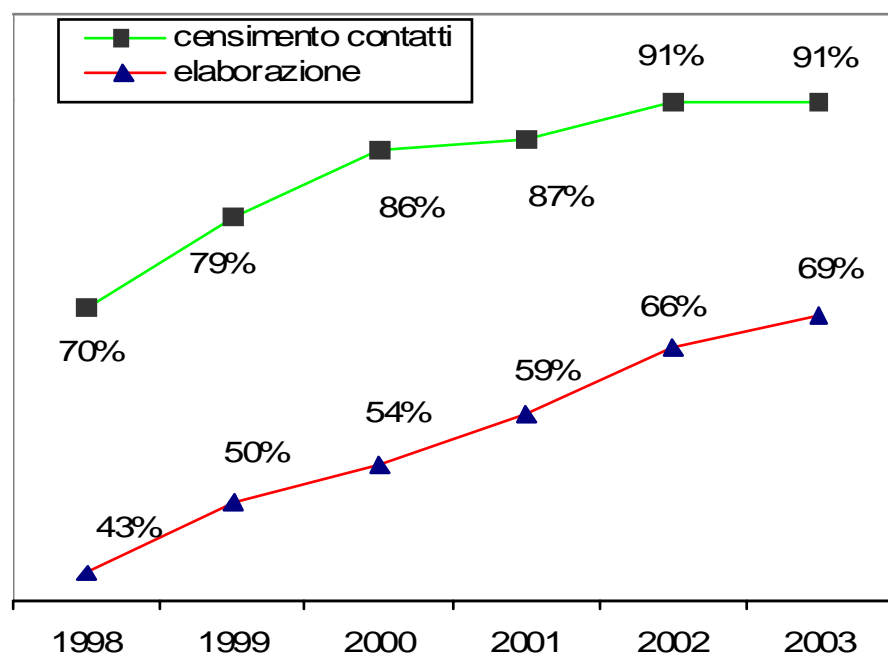


APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

RACCOLTA INFORMAZIONI SUGLI UTENTI



Raccolta ed elaborazione a confronto nei 6 anni:



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

I SERVIZI ALL'UTENTE

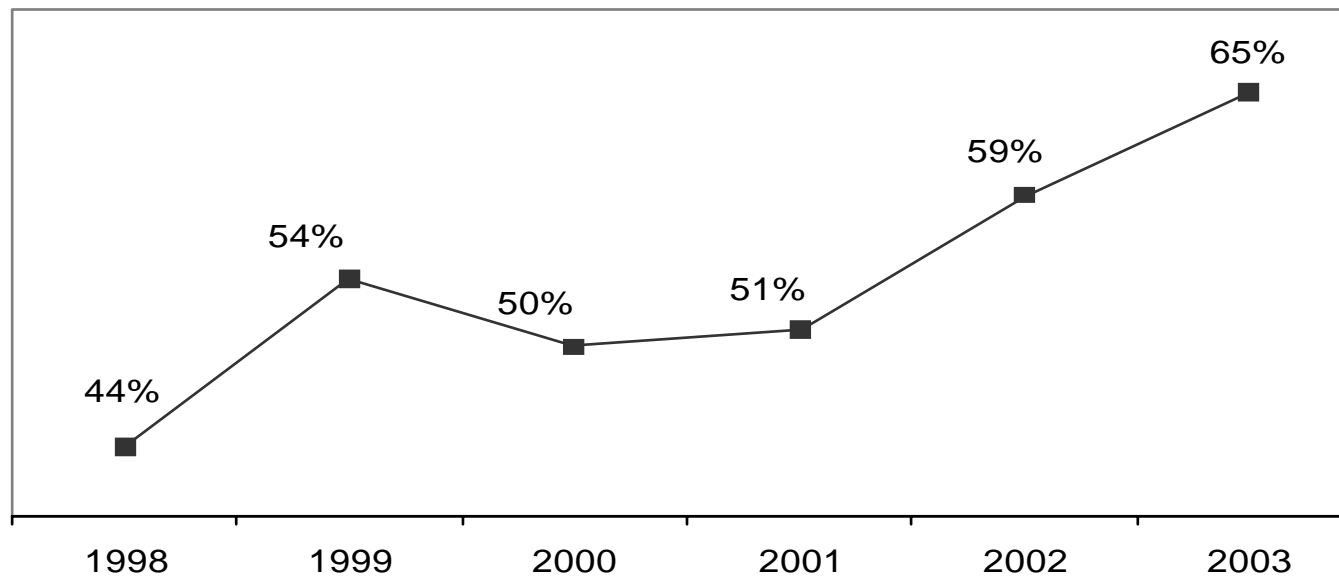
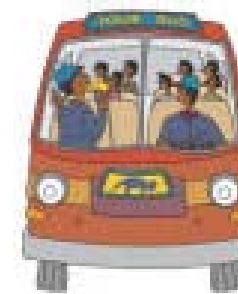
PRENOTAZIONI, ISCRIZIONI

Gite, spettacoli, guide turistiche

anno 2003:

65%

nei 6 anni:



APPROFONDIMENTO SUGLI UFFICI FINANZIATI (PTPL)

I SERVIZI ALL'UTENTE

PRENOTAZIONI, RICERCA DISPONIBILITA' RICETTIVA

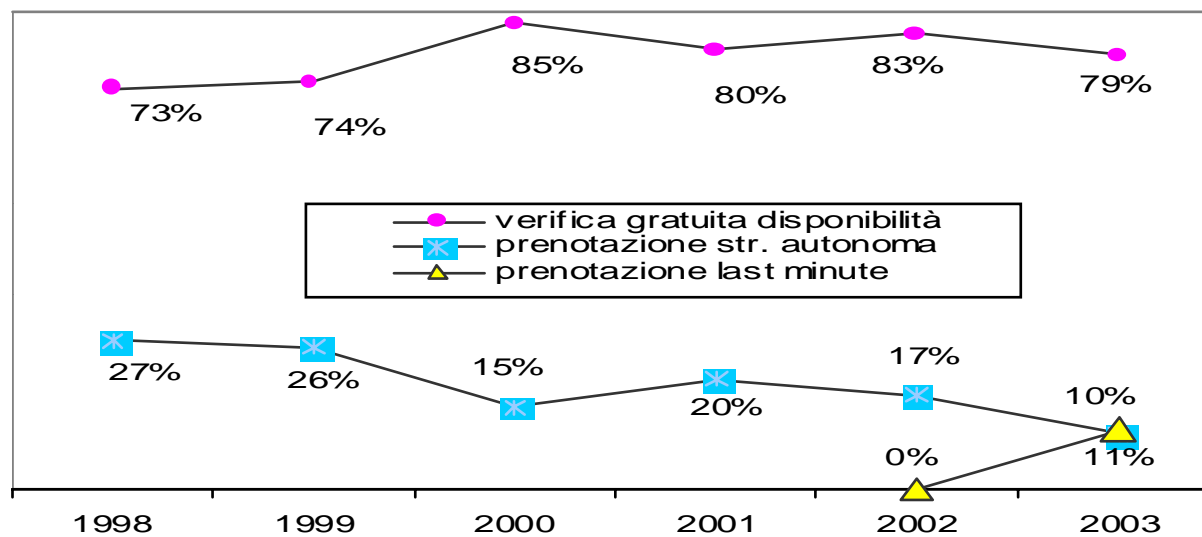
Anno 2003 (69% degli uffici)

solo verifica gratuita della disponibilità	79%
prenotazione da struttura autonoma	10%
verifica grat. + prenotazione last minute	11%

Prenotazione



nei 6 anni:





GLI UFFICI NON FINANZIATI

ATTRAVERSO I PROGRAMMI TURISTICI DI PROMOZIONE LOCALE

principali caratteristiche e raffronto con gli uffici finanziati

- sono complessivamente 28
- sono distribuiti su 5 Province, prevalentemente su Modena e Forlì-Cesena
- quasi tutti appartengono all'ambito turistico Appennino o a quello identificato come Altro
- il personale impiegato è per il 40% fisso, per il 60% a termine
- non sono molto attrezzati dal punto di vista tecnologico
- sono piuttosto carenti nell'erogazione dei servizi (tutela del turista, gestione dei contatti, prenotazione)

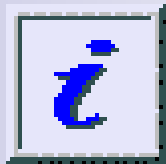
GLI UFFICI NON FINANZIATI
ATTRAVERSO I PROGRAMMI TURISTICI DI PROMOZIONE LOCALE
 principali caratteristiche e raffronto con gli uffici finanziati

<i>ANNO 2003</i>	uffici non finanziati	uffici finanziati
superficie media	mq 64	<i>mq 53</i>
gestione diretta del comune	43%	48%
apertura annuale	64%	66%
apertura domenicale	54%	86%
accessibilità disabili	71%	88%
impianti a norma	93%	88%
personale: conoscenza lingua straniera	80%	91%
personale: frequenza corsi di formazione	29%	33%



Indagine su I servizi di informazione turistica

dati 2003



Grazie per l'attenzione

Sandra Forni