

Regione Emilia Romagna – Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche

INDAGINE SU

I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

RILEVAZIONE EFFETTUATA NEL 2005

SU DATI 2004

Presentazione dei risultati

dicembre 2005

INDICE

PREMESSA METODOLOGICA.....	pag.	3
GLI UFFICI AL 31/12/2004 – IL QUADRO D’INSIEME.....	pag.	4
I RISULTATI DELL’INDAGINE		
Uffici complessivamente censiti	pag.	5
A – Numerosità e confronto con gli anni precedenti		
B - Copertura territoriale		
C - Personale		
Uffici finanziati attraverso i PTPL: IL QUADRO D’INSIEME.....	pag.	9
A - Apertura annuale / stagionale		
B - Orari di apertura al pubblico nei periodi di massima affluenza		
C - Ampiezza dei locali, accessibilità, sicurezza		
D - Gestione		
E - Personale		
F - Attrezzature		
G - Servizi all'utente		
H - Servizi connessi alla ricettività		
Uffici non finanziati attraverso i PTPL	pag.	29

Progettazione e coordinamento: Stefania Sani
Coordinamento dei flussi informativi e sviluppo del data base: Sandra Forni
Raccolta e immissione dati: Emanuela Carvetta
Elaborazione dei risultati e stesura del rapporto: Sandra Forni

PREMESSA METODOLOGICA

La presente indagine analizza le caratteristiche dei punti di informazione turistica pubblici in attività nell'anno 2004; i risultati sono messi a confronto con i corrispondenti emersi dalle indagini condotte con analoga metodologia nel periodo 1998-2003.

La scheda adottata per l'indagine fa ancora riferimento alle sezioni informative della Direttiva del 1999 (deliberazione n. 19 del 18/1/1999), con una piccola integrazione relativa alla prenotazione last minute introdotta nella rilevazione dei dati 2003 a seguito dell'emanazione della legge regionale n. 7 del 2003; la presente rilevazione è infatti stata avviata anteriormente all'adozione della deliberazione della Giunta regionale n. 956 del 20/6/2005 che ha annullato integralmente la suddetta direttiva e definito nuovi standard minimi e di qualità per i servizi di accoglienza ed informazione turistica; l'indagine rappresenta il quadro di partenza per la nuova direttiva.

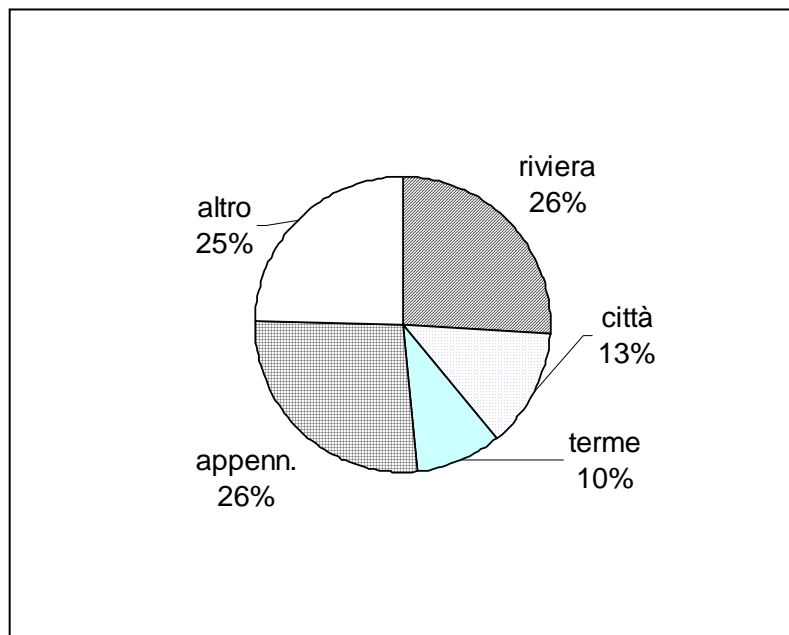
La rilevazione è stata condotta inviando alle province le schede relative agli uffici censiti al 31/12 dell'anno precedente, nelle quali alcune sezioni erano pre-compilate; i questionari compilati, dopo la rettifica di incongruenze ed anomalie effettuata dalla regione in collaborazione con le province, sono stati immessi in una banca dati regionale per l'elaborazione dell'anno di competenza e il confronto in serie storica. Per le mancate risposte, quando non è stata possibile la verifica diretta, la casella priva dell'indicazione esplicita SI/NO è stata considerata NO, cioè "servizio non fornito".

Relativamente al gestore sono state individuate due sole tipologie di gestione, diretta e indiretta; in caso di gestione mista si è fatto riferimento al gestore principale.

Sono state prodotte tabelle riepilogative regionali riferite agli aspetti più rilevanti e più facilmente catalogabili fra quelli esaminati.

GLI UFFICI DI INFORMAZIONE TURISTICA AL 31/12/2004: IL QUADRO D'INSIEME

LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



Sono **157 uffici** di cui:

126 finanziati attraverso i Programmi Turistici di Promozione Locale

31 non finanziati attraverso questo canale

I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 104



Hanno una superficie complessiva media di mq 55



Per l'81% sono accessibili ai disabili



Per il 90% hanno tutti gli impianti conformi alla normativa europea



Gli uffici ad apertura annuale sono pari al 66%

Il periodo medio di apertura degli uffici stagionali è di circa 167 giorni pari a oltre cinque mesi



Poco meno della metà degli uffici (46%) è gestita dal Comune, seguono le Società col 18% e le Pro Loco col 16%; stessa quota (16%) all'insieme di Cooperative, Consorzi, Comunità montane ed Enti parco



Ci sono mediamente più di 2 operatori per ufficio
I 2/3 delle persone sono assunte con contratto a termine
Il 93% degli operatori conosce almeno una lingua straniera



Il 99% ha almeno 1 pc, il 95% ha il collegamento ad Internet



L'86% effettua la raccolta reclami, il 55% li elabora



Il 68% offre servizio di prenotazione per gite, spettacoli, guide turistiche



Il 67% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento
Il 13% effettua la prenotazione last minute in conformità alla LR 7/2003
Il 13% si avvale, per la prenotazione, di una struttura autonoma che opera nei medesimi locali o in locali attigui

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Sono stati censiti complessivamente 157 uffici di informazione turistica.

Di questi, 126 sono uffici finanziati attraverso i Programmi Turistici di Promozione Locale e 31 non sono finanziati attraverso questo canale.

In questa parte descrittiva, la presentazione dei risultati è articolata in tre capitoli:

- uffici complessivamente censiti
- uffici finanziati attraverso i PTPL
- uffici non finanziati attraverso i PTPL

UFFICI COMPLESSIVAMENTE CENSITI

A - NUMEROSITÀ E CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI

<i>ANNI</i>	<i>N° TOTALE UFFICI</i>
1997	116
1998	110
1999	115
2000	124
2001	128
2002	140
2003	159
2004	157

Dopo il considerevole incremento del 2003, l'anno in corso ha rappresentato un assestamento; considerando la serie storica omogenea di 7 anni (1998 – 2004) l'aumento del numero degli uffici è stato del 43%.

Nell'anno in corso sono stati rilevati 2 uffici nuovi, uno in provincia di Ferrara (Museo delle Valli di Argenta) gestito da una cooperativa e l'altro in provincia di Forlì-Cesena (Forlì aeroporto) gestito dal comune di Forlì, entrambi sono finanziati attraverso i Programmi Turistici di Promozione Locale.

Ha riaperto l'ufficio di Monchio delle Corti (PR).

Sono stati chiusi 5 uffici, 3 in provincia di Parma (Bardi, Soragna, Terenzo), 1 in provincia di Modena (Formigine di fatto solo URP) e 1 in provincia di Forlì-Cesena (ufficio stagionale di Bertinoro).

Gli uffici con superficie ≥ 30 mq. aumentano rispetto al 2003 (si passa dal 78% al 79%); la percentuale degli uffici accessibili ai disabili diminuisce invece dall'85% all'81%, ma questo dato potrebbe essere stato influenzato dalle mancate risposte che sono state classificate come "ufficio non accessibile" (vedi nota in premessa); la percentuale di uffici con impianti a norma aumenta dall'89% al 90%.

Sul fronte del personale si conferma il trend in aumento registrato negli anni; gli operatori aumentano di 14 unità rispetto al 2003, di 131 unità rispetto al 1999.

Quanto alla tipologia contrattuale è sempre largamente preponderante il personale stagionale assunto a termine (66%) rispetto al personale di ruolo (34%).

Sono in crescita gli operatori che conoscono almeno una lingua straniera (93% rispetto a 89% nel 2003); quanto alla formazione, dopo il picco di eccellenza registrato nel 2002 (47% di operatori che avevano fatto corsi di formazione) e il rientro nella media avvenuto nel 2003 (32%), il 2004 ha fatto registrare un notevole recupero, col 44% di operatori che hanno effettuato formazione.

Sui collegamenti ad Internet si registra un ulteriore incremento arrivando ad una copertura del 95% degli uffici.

Quanto ai servizi offerti, continua il trend in aumento degli uffici che prenotano spettacoli, guide turistiche ecc... (dal 62% del 2003 al 68%) ed anche di quelli che forniscono servizi connessi alla ricettività (dal 65% del 2003 al 78% dell'anno 2004).

Sulla tutela del turista si registra un vero e proprio balzo: la raccolta reclami passa dal 75% all'86%; l'elaborazione reclami passa dal 43% al 55%.

In crescita anche i risultati riferiti alla raccolta di informazioni sugli utenti che si rivolgono agli uffici: l'87% degli uffici effettua il censimento dei contatti (nel 2003 erano l'85%), il 71% tiene un archivio ed elabora i dati raccolti (nel 2003 erano il 62%).

B - COPERTURA TERRITORIALE

I Comuni sede di Uffici di Informazione Turistica sono complessivamente 104.

Analogamente agli anni precedenti l'ambito turistico è stato attribuito a livello di singolo ufficio. In alcuni casi ad uffici del medesimo comune sono stati attribuiti ambiti diversi in funzione della tipologia di turismo che si presume prevalente nel contesto in cui si trova l'ufficio; al Comune relativo è stato invece attribuito un ambito turistico univoco (quello prevalente a livello di quel comune).

Risulta pertanto che Ravenna e Rimini siano inseriti, come comune, solo fra i comuni dell'ambito Riviera mentre i rispettivi uffici siano in parte sotto l'ambito Riviera e in parte sotto l'ambito Città; analogamente Bertinoro come comune è stato inserito solo nell'ambito Terme, mentre i suoi uffici sono in parte sotto l'ambito Terme, in parte sotto l'ambito Altro.

La tabella seguente illustra la situazione:

AMBITO TURISTICO	Uffici finanziati (PTPL)	Uffici non finanziati	Totale uffici	Ad apertura annuale	Ad apertura stagionale	Numero dei Comuni rappresentati
RIVIERA	37	4	41	12	29	12
CITTÀ	18	2	20	19	1	8
TERME	11	4	15	11	4	12
APPENNINO	34	8	42	30	12	37
ALTRO	26	13	39	32	7	35
<i>TOTALE REGIONE</i>	<i>126</i>	<i>31</i>	<i>157</i>	<i>104</i>	<i>53</i>	<i>104</i>

C - PERSONALE

TOTALE UFFICI	DATI SUGLI UFFICI									DATI SUL PERSONALE					
	Utilizzano solo personale con contratto tipo A		Utilizzano solo personale con contratto tipo B		Utilizzano personale misto		E' presente solo 1 persona	Sono presenti 2 persone	Sono presenti più di 2 persone	Totale Persone	Tipologia Contrattuale		Skills		Hanno frequentato corsi di formazione nel 2004
	Num.	%	Num.	%	Num.	%					Tipo A	Tipo B	Almeno 1 lingua straniera	Qualifica specifica	
157	28	18%	94	60%	35	22%	69	40	48	376	128	248	348	227	167
Legenda: tipo A= contratto a tempo indeterminato tipo B= contratto a tempo determinato															

Gli uffici che utilizzano solo personale con contratto a tempo determinato sono prevalenti (60%); il 18% utilizza solo personale a tempo indeterminato; nel restante 22% degli uffici sono presenti entrambe le tipologie contrattuali.

E' presente un solo operatore in 69 uffici (44%). Sono presenti due operatori in 40 uffici (25%) e più di 2 operatori in 48 uffici (31%).

Il totale degli operatori nei 157 uffici è di 376 persone con una media di più di 2 operatori per ufficio (2,4).

Sono 128 (34%) gli operatori con contratto a tempo indeterminato e 248 (66%) quelli classificati con altra tipologia (stagionali, a contratto, volontari, ecc.).

Sono 348 (93%) gli operatori che conoscono almeno una lingua straniera e 227 (60%) quelli che hanno la qualifica specifica di *addetto all'informazione turistica*.

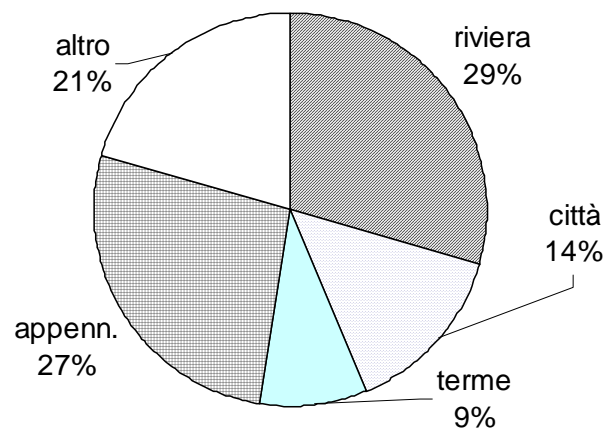
Gli operatori che nel 2004 hanno frequentato corsi di formazione sono stati 167, pari al 44% del totale.

UFFICI FINANZIATI ATTRAVERSO I PTPL¹ : IL QUADRO D'INSIEME

Sono 126 uffici finanziati
attraverso i Programmi Turistici di Promozione Locale

I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 82
Tra questi sono 19 quelli che hanno più di un ufficio.

La distribuzione degli uffici per ambito turistico



Hanno una superficie complessiva media di mq 54



Per l' 87% sono accessibili ai disabili



Per il 92% hanno tutti gli impianti conformi alla normativa europea



Gli uffici ad apertura annuale sono il 67%
Il periodo medio di apertura degli uffici stagionali è di circa 164 giorni pari a più di cinque mesi



Quasi la metà degli uffici è gestita dal comune (48%), seguono le Società con una quota del 21%, le Pro loco col 17% e le cooperative con l' 11%



Ci sono mediamente più di 2 operatori per ufficio (2,5)
I 2/3 del personale è assunto con contratto a termine
Il 94% conosce almeno una lingua straniera



Il 99% ha almeno 1 pc, il 96% ha il collegamento ad Internet



Il 90% effettua la raccolta reclami, il 60% li elabora



Il 65% offre il servizio di prenotazione per gite, spettacoli, guide turistiche



Il 69% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento
Il 15% effettua la prenotazione last minute in conformità alla LR 7/2003
Il 15% si avvale, per la prenotazione, di una struttura autonoma che opera nei medesimi locali o in locali attigui

¹ PTPL = Programmi Turistici di Promozione Locale

Nel 2004 l'andamento incrementale del periodo 1999-2003 ha subito una battuta d'arresto e il numero degli uffici è diminuito di 5 unità; questo il riepilogo:

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
98	90	100	103	111	131	126

A - APERTURA ANNUALE/STAGIONALE

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono per l'Apertura:

- *ufficio aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza*

Totale Uffici finanziati	Apertura annuale		Apertura stagionale		
	Num.	%	Num.	%	Periodo medio di apertura (gg.)
126	84	67%	42	33%	164

Gli Uffici finanziati ad apertura annuale sono 84, quelli ad apertura stagionale sono 42. Le rispettive percentuali sono pertanto 67% e 33%.

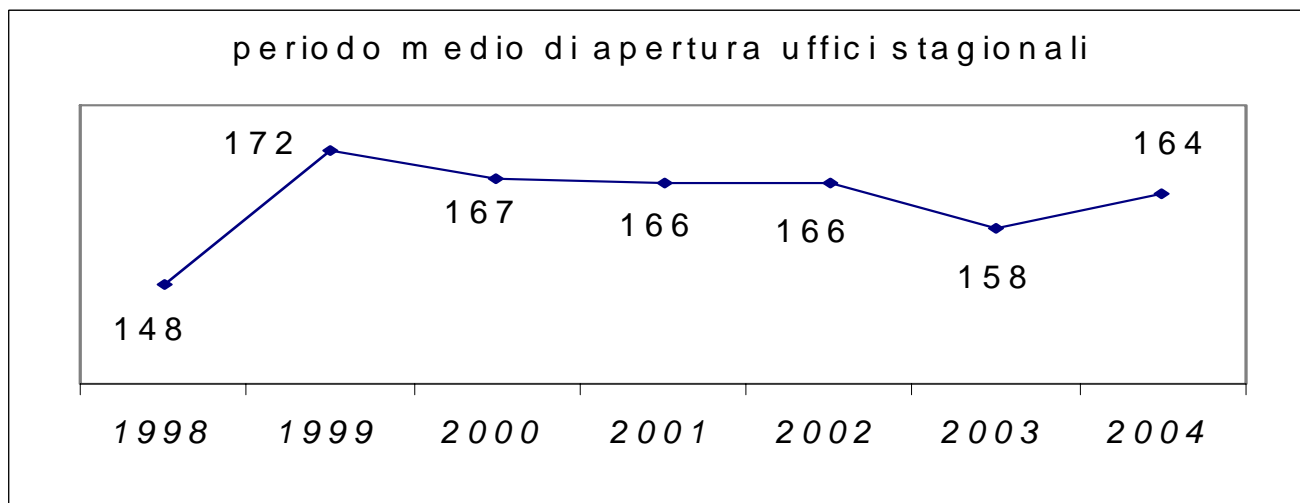
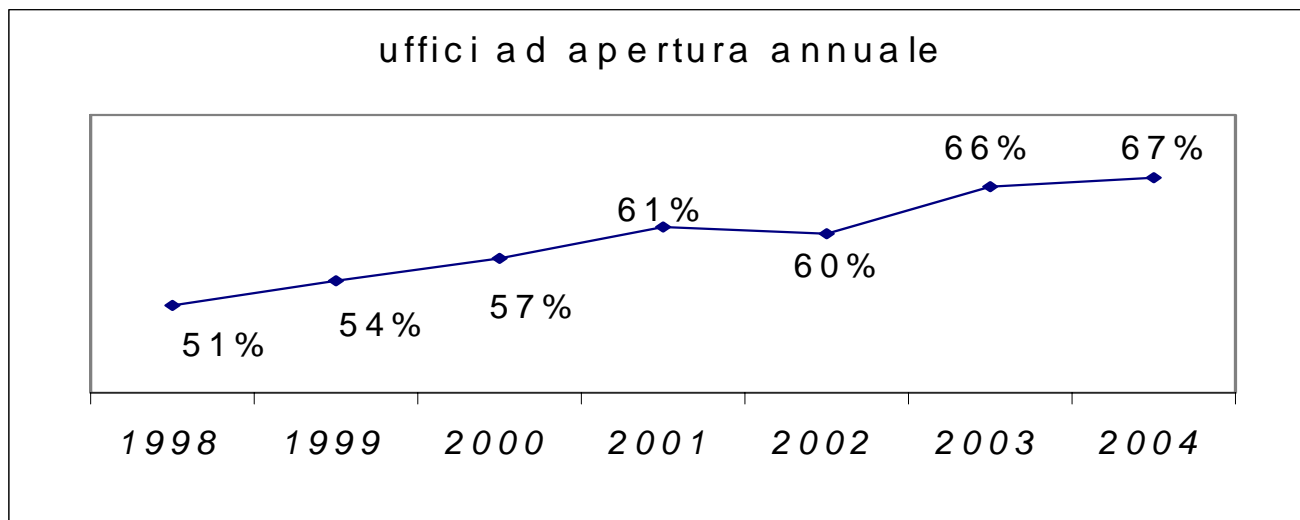
Il periodo medio di apertura degli uffici stagionali è di 164 giorni pari a più di cinque mesi: si va da un minimo di 62 giorni ad un massimo di 281, cioè oltre 9 mesi.

Nei sette anni considerati gli uffici ad apertura annuale hanno fatto registrare un aumento di 16 punti; il periodo medio di apertura degli uffici stagionali nel 2004 è tornato a salire dopo la battuta d'arresto del 2003.

Confronti

Totale uffici finanziati	ad apertura annuale	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
		51%	54%	57%	61%	60%	66%	67%
126	ad apertura stagionale	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
		49%	46%	43%	39%	40%	34%	33%
	periodo medio degli stagionali (gg)	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
		148	172	167	166	166	158	164

A - APERTURA ANNUALE/STAGIONALE



B - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO NEI PERIODI DI MASSIMA AFFLUENZA

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono per l'Orario di apertura:

- *aperto tutti i giorni nei periodi di massima affluenza almeno 6 ore giornaliere (possibilità di orario spezzato o orario continuato)*
- *nei periodi di massima affluenza si richiede l'apertura domenicale per almeno 3 ore*

Totale Uffici finanziati	Conformi agli standard		Lontani dagli standard		altre tipologie				
	num.	%	num.	%	TOTALI		Tipo A*	Tipo B*	Tipo C*
2004	num.	%	num.	%	num.	%	num.	num.	num.
126	82	65%	16	13%	28	22%	5	11	12

- Legenda:
- *Tipo A: aperto tutti i giorni feriali, ore di apertura 6 o più al giorno, chiuso la domenica
 - *Tipo B: aperto tutti i giorni feriali, ore di apertura meno di 6 al giorno
 - *Tipo C: aperto solo alcuni giorni, ore settimanali complessive 36 o più

Gli uffici conformi agli standard regionali sono 82 (65%).

Questi uffici sono aperti tutti i giorni feriali per 6 o più ore al giorno e sono aperti anche la Domenica.

Gli uffici lontani dagli standard sono 16 (13%): sono aperti solo alcuni giorni feriali, per meno di 36 ore settimanali complessive.

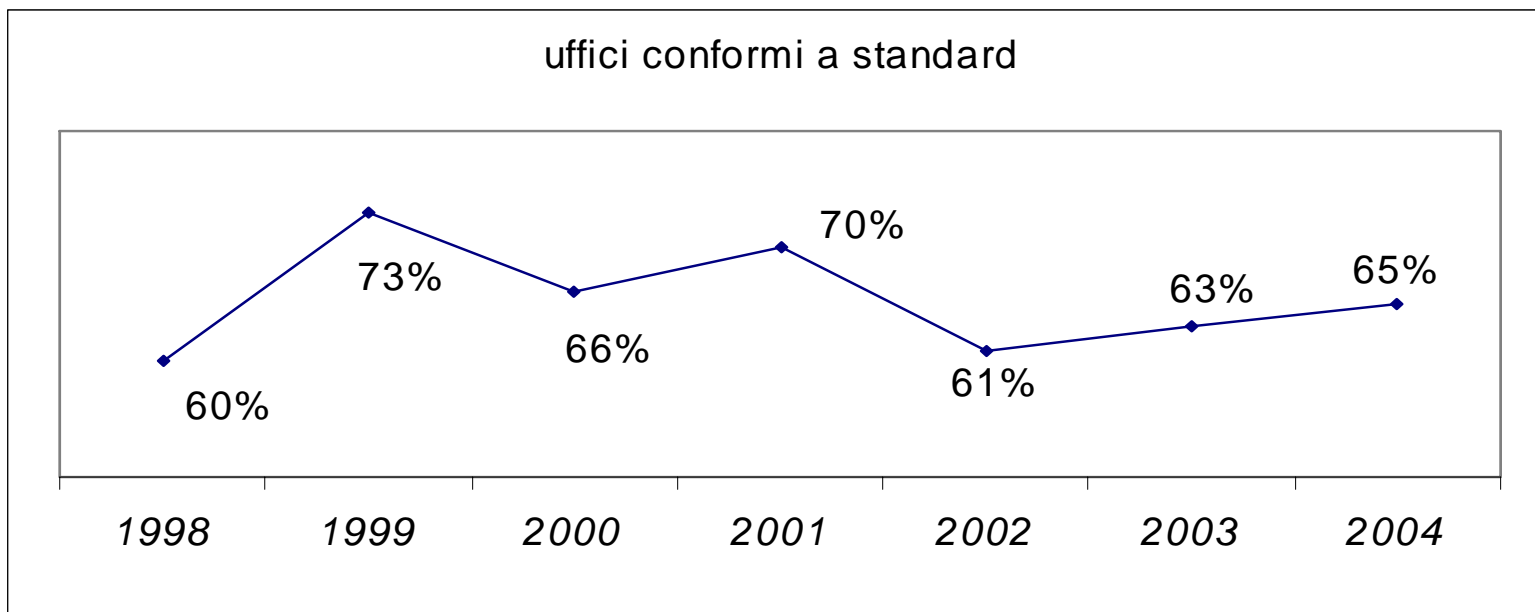
Gli uffici classificati come altre tipologie sono 28 (22%). Di questi 5 sono difforni rispetto agli standard solo perché chiusi la Domenica (Tipo A); 11 sono difforni perché, pur essendo aperti tutti i giorni, lo sono per meno di 6 ore al giorno e, a volte, sono chiusi la Domenica (Tipo B); 12 sono difforni perché sono aperti solo alcuni giorni (Tipo C).

Rispetto al 2003 aumenta la percentuale degli uffici già conformi (da 63% a 65%) ed anche quella degli uffici lontani dallo standard (dal 12% al 13%); le altre tipologie diminuiscono passando al 22%. Tra queste ultime la più rilevante si conferma quella degli uffici che, pur non garantendo l'apertura tutti i giorni, assicurano comunque, complessivamente, un monte ore cospicuo, maggiore di 36 ore settimanali (tipo C).

B - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO NEI PERIODI DI MASSIMA AFFLUENZA

Confronti

<i>Totale uffici finanziati</i>	<i>Conformi agli standard</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
		60%	73%	66%	70%	61%	63%	65%
126	<i>Lontani dagli standard</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
		10%	6%	11%	14%	15%	12%	13%
	<i>Altre tipologie</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
		30%	21%	23%	17%	24%	24%	22%



C - AMPIEZZA DEI LOCALI, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono per i Locali:

- *Accessibilità all'ufficio: direttamente accessibili al pubblico
accessibilità disabili*
- *Superficie totale dei locali: almeno 30 mq totali (inclusi vani accessori)*
- *Normative di sicurezza: messa a norma di tutti gli impianti*

Totale Uffici Finanziati	SUPERFICIE						ACCESSIBILITÀ/SICUREZZA			
	superficie complessiva media (mq)	spazio disponibile per turisti medio (mq) (**)	Uffici con superficie ≥30 mq		Uffici con superficie <30 mq		Uffici accessibile disabili		Uffici con impianti a norma	
			num.	%	num.	%	num.	%	num.	%
126	54	30	100	79%	26	21%	109	87%	116	92%

(**) il calcolo è stato fatto escludendo i chioschi e gli uffici che si trovano all'interno di aeroporti e quartieri fieristici, cioè su un totale di 122 uffici.

Su 126 uffici 122 si trovano al piano terra.

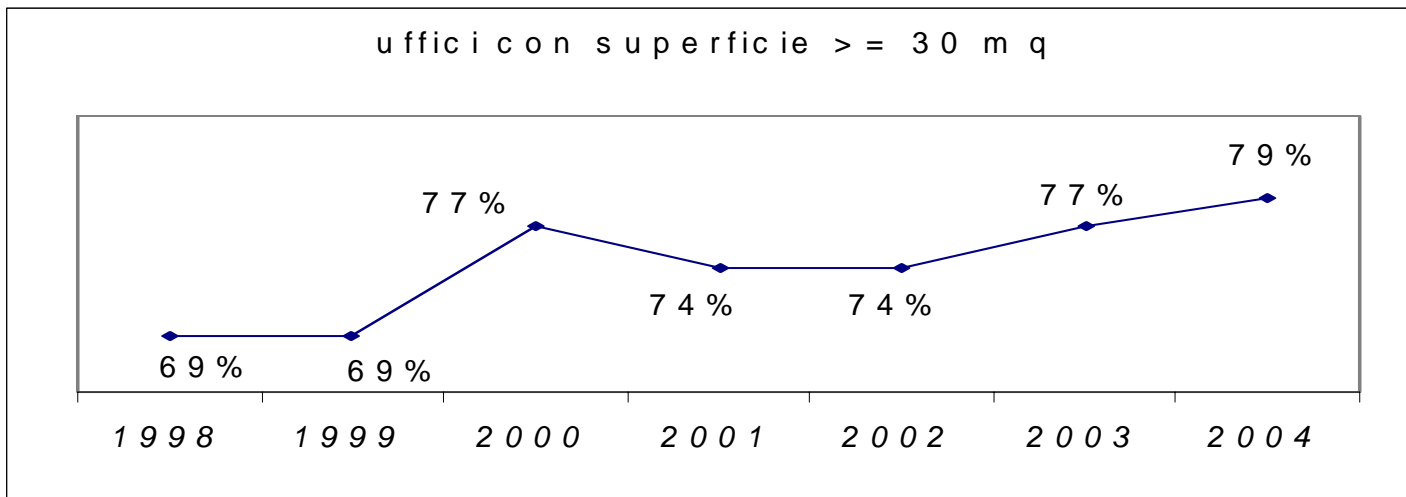
La superficie complessiva media è di mq 54: si va da un minimo di mq 9 a un massimo di mq 220. La superficie a disposizione dei turisti dà una media di mq 30: si va da un minimo di mq 3 ad un massimo di mq 220. Gli Uffici con una superficie complessiva inferiore ai 30 mq sono 26 (21% del totale), mentre quelli con una superficie complessiva superiore o uguale ai 30 mq sono 100 (79% del totale).

Aumentano ancora gli uffici già conformi allo standard, si passa dal 77% al 79%; leggero incremento della dimensione media che passa da mq 53 a mq 54.

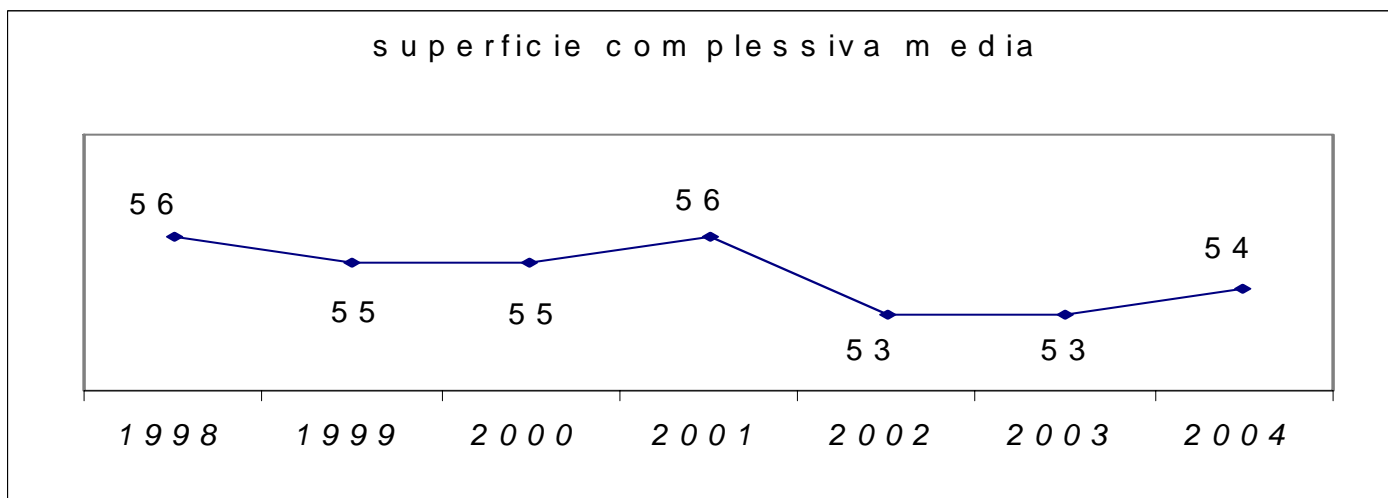
In linea con l'anno precedente il dato sull'accessibilità disabili mentre un buon incremento si registra nella conformità degli uffici alle normative comunitarie sulla sicurezza degli impianti (si passa dall'88% del 2003 al 92%).

Confronti

Totale uffici finanziati	AMPIEZZA DEI LOCALI													
	percentuale di uffici con superficie ≥30 mq							percentuale di uffici con superficie <30 mq						
2004	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
126	69%	69%	77%	74%	74%	77%	79%	31%	31%	23%	26%	26%	23%	21%

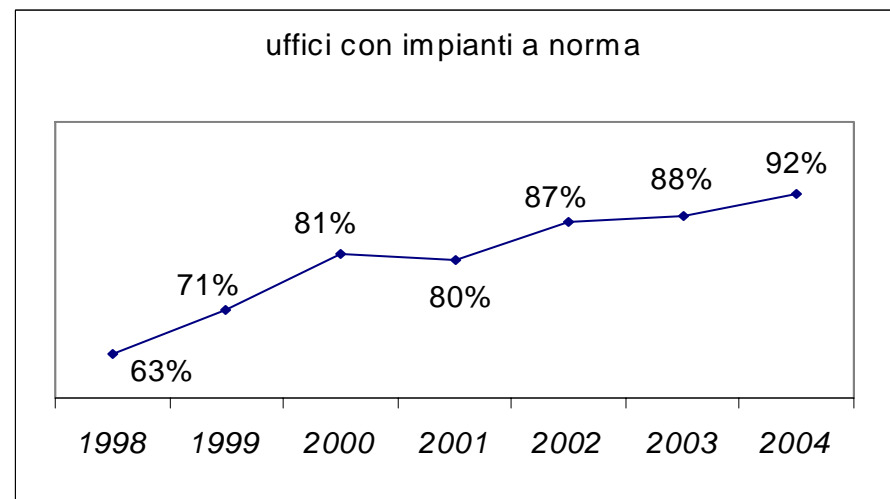
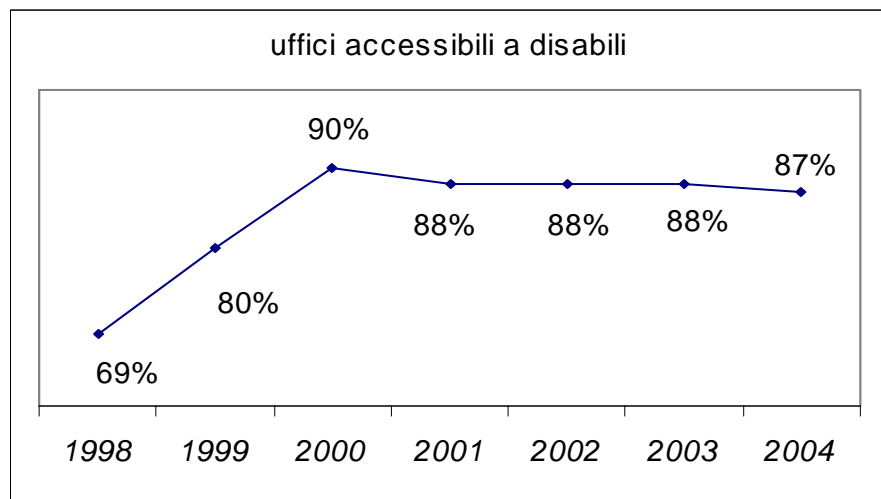


Totale uffici finanziati	SUPERFICIE													
	Superficie media complessiva (mq)							Spazio medio disponibile per i turisti (mq)						
2004	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
126	56	55	55	56	53	53	54	28	27	27	29	28	30	30



C - AMPIEZZA DEI LOCALI, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA

Totale uffici finanziati	ACCESSIBILITA'								SICUREZZA							
	percentuale di uffici accessibili ai disabili								percentuale di uffici con impianti a norma							
2004	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	Differenza (in punti percentuali) fra 2004 e 1998	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	Differenza (in punti percentuali) fra 2004 e 1998
126	69%	80%	90%	88%	88%	88%	87%	+18	63%	71%	81%	80%	87%	88%	92%	+29



D – GESTIONE²

Totale Uffici finanziati	GESTIONE DIRETTA		GESTIONE INDIRETTA									
	Del Comune		Pro Loco		Cooperative Consorzi Enti Parco Comunità montane		Associazioni		Società (comprese Soc. d'Area)		Provincia	
	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%
126	60	48%	21	17%	14	11%	4	3%	26	21%	1	1%

Gli uffici a gestione diretta da parte del Comune sono 60 (48%) e quelli a gestione indiretta sono 66 (52%). Di questi ultimi, 21 sono gestiti dalle Pro Loco, 14 da Cooperative, Consorzi, Enti Parco, Comunità montane, 4 da Associazioni, 26 da Società (comprese Soc. d'Area) e 1 da una Provincia.

Confronti

Totale Uffici finanziati	GESTIONE DIRETTA del Comune							GESTIONE INDIRETTA						
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
126	30%	40%	40%	47%	50%	48%	48%	68%	57%	57%	53%	50%	52%	52%

Sulla tipologia di gestione i dati 2004 sono perfettamente in linea con quelli dell'anno precedente.

² Sono state individuate 2 sole tipologie di gestione, diretta e indiretta; in caso di gestione mista si è fatto riferimento al gestore principale (vedi premessa metodologica)

E - PERSONALE

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono per il Personale:

- *Quantità: 1 presenza giornaliera Front Office-Back Office contemporaneamente*
- *Qualifica, funzioni e rapporto d'impiego: personale stagionale per il periodo di apertura dell'ufficio*
- *Skills operatori di sportello: personale con conoscenza di almeno 1 lingua straniera*
- *Formazione: corsi di formazione intensivi annui di almeno 30 ore*

TOTALE UFFICI 2004	DATI SUGLI UFFICI									DATI SUL PERSONALE					
	Utilizzano solo personale con contratto tipo A		Utilizzano solo personale con contratto tipo B		Utilizzano personale misto		E' presente solo 1 persona	Sono presenti 2 persone	Sono presenti più di 2 persone	Totale Persone	Tipologia Contrattuale		Skills		Hanno frequentato corsi di aggiornament professionale nel 2004
	Num.	%	Num.	%	Num.	%					Tipo A	Tipo B	Almeno 1 lingua straniera	Qualifica specifica	
126	21	17%	76	60%	29	23%	52	34	40	314	105	209	296	215	142
Legenda: tipo A= contratto a tempo indeterminato tipo B= contratto a tempo determinato															

E' netta la prevalenza degli uffici che utilizzano solo personale con contratti a tempo determinato (60%), a fronte di un 17% che utilizza solo personale di ruolo; rispetto all'anno precedente sono diminuiti di 3 punti percentuali gli uffici a solo personale di ruolo e sono aumentati di 1 punto percentuale quelli che impiegano solo personale stagionale.

Sono 39 su 84 gli uffici ad apertura annuale gestiti esclusivamente con personale a termine.

La tipologia contrattuale A rappresenta il 33%, cioè un terzo degli operatori ha un contratto a tempo indeterminato, i restanti 2 terzi sono assunti a termine.

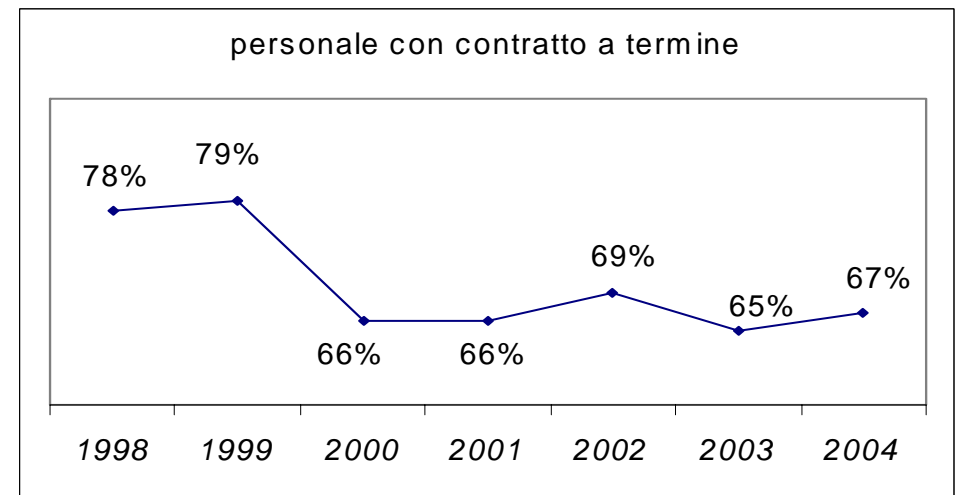
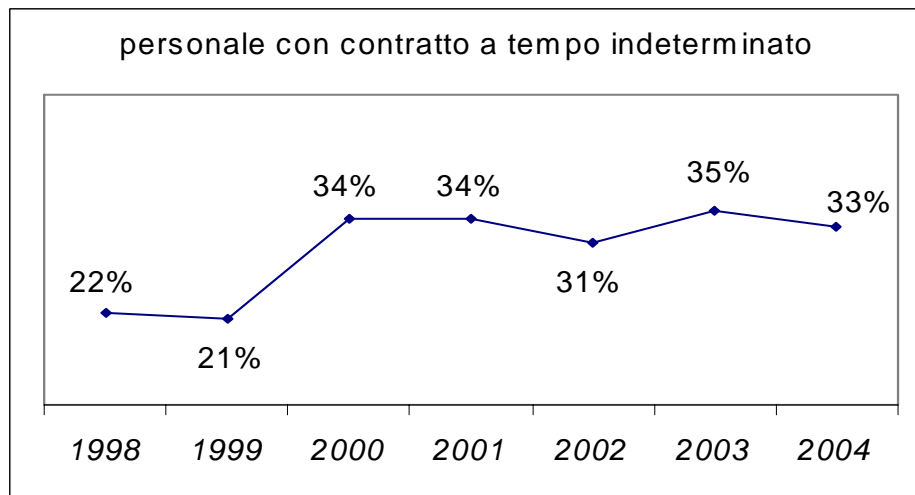
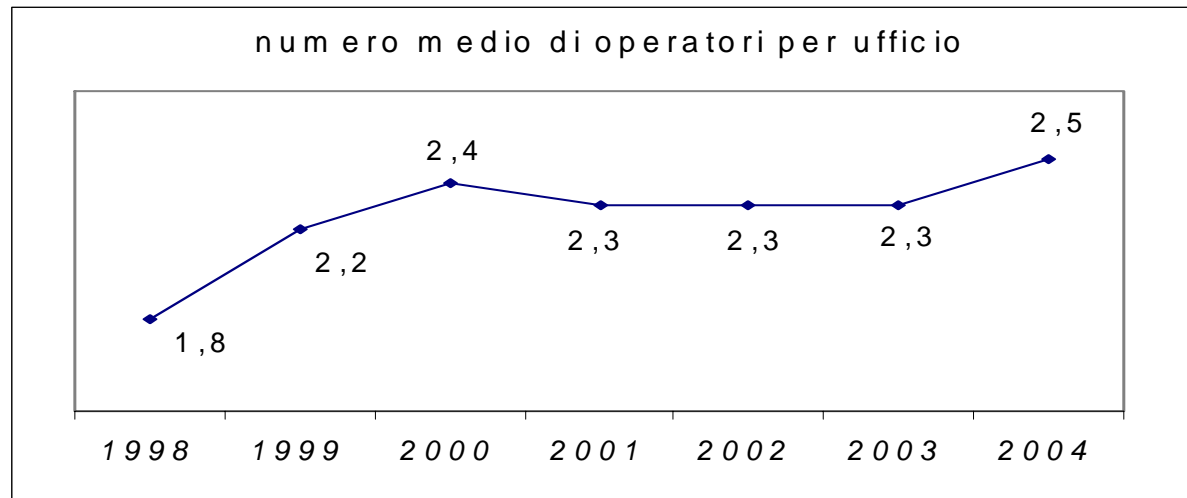
Il personale che conosce almeno una lingua straniera, rispetto al 2003 aumenta di 3 punti percentuali passando al 94%.

Buoni i risultati riferiti alla formazione, gli operatori formati aumentano notevolmente rispetto al 2003 (dal 33% al 45%) pur non raggiungendo il picco registrato nel 2002 (51%); da rilevare però che mentre il livello d'eccellenza raggiunto nel 2002 era dovuto ad un massiccio intervento formativo di una sola provincia, nel 2004 il fenomeno è stato molto più diffuso, in 5 province su 9 molto più della metà degli operatori ha frequentato corsi di formazione, in due province tale quota ha raggiunto rispettivamente l'87% e il 100% .

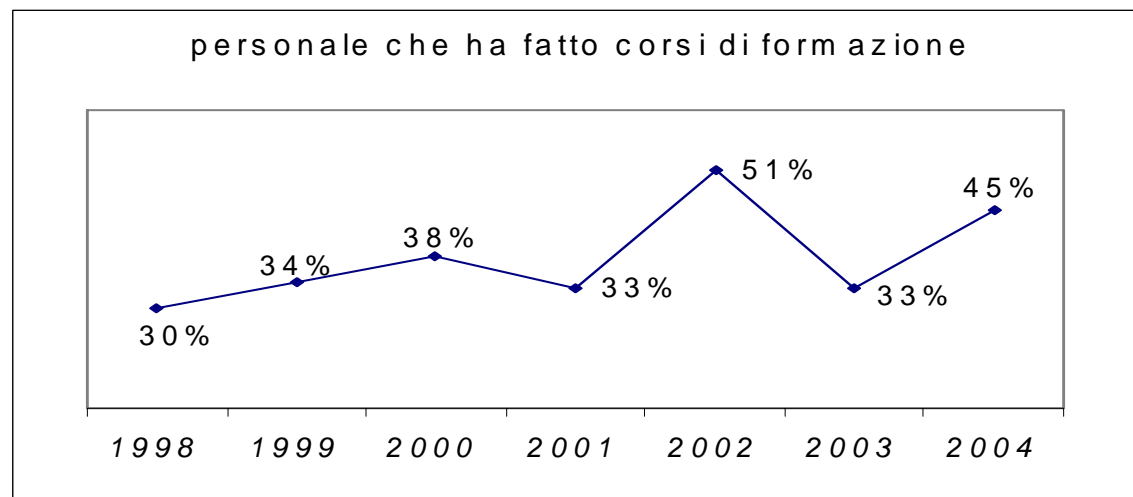
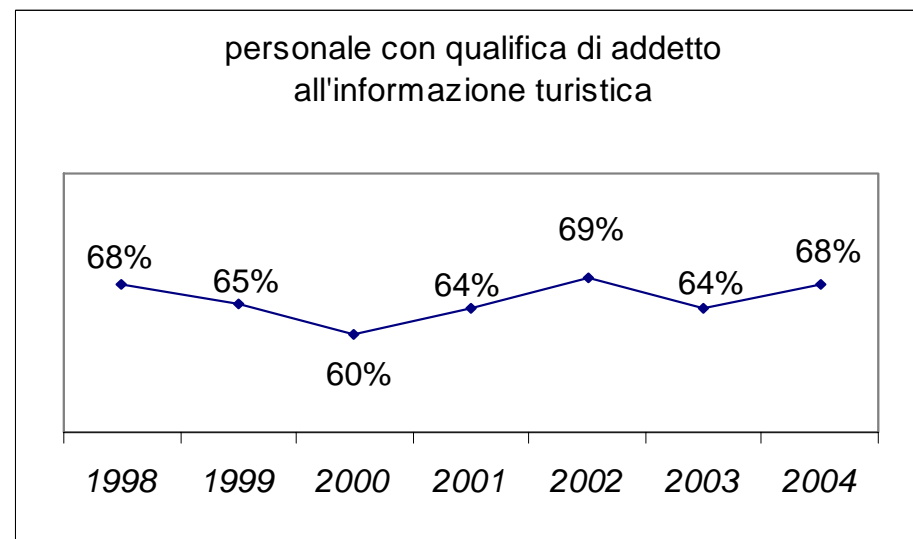
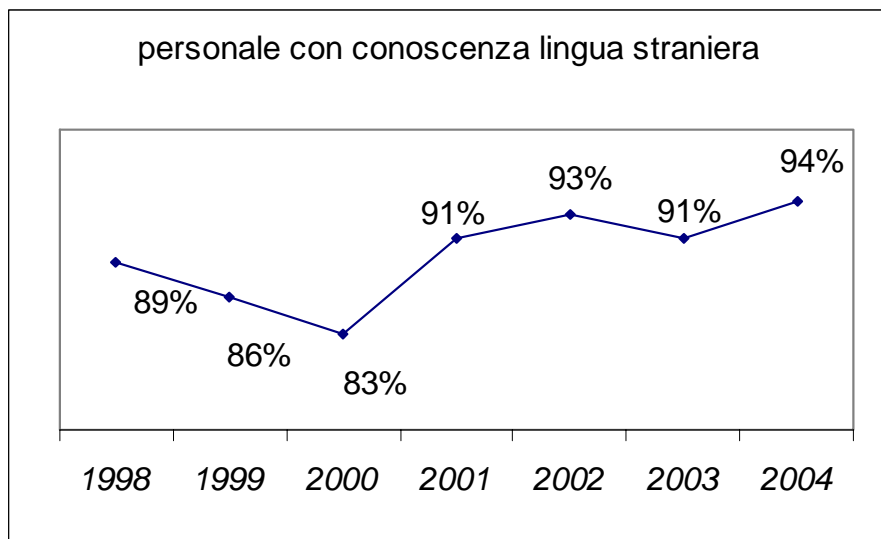
E - PERSONALE

	PERSONALE													
<i>ANNO</i>	<i>1998</i>		<i>1999</i>		<i>2000</i>		<i>2001</i>		<i>2002</i>		<i>2003</i>		<i>2004</i>	
Totale uffici finanziati	98		90		100		103		111		131		126	
Totale persone con contratto a tempo indeterminato (A)	38	22%	40	21%	83	34%	82	34%	80	31%	106	35%	105	33%
Totale persone con contratto a tempo determinato (B)	138	78%	154	79%	158	66%	160	66%	176	69%	197	65%	209	67%
Totale generale	176	100%	194	100%	241	100%	242	100%	256	100%	303	100%	314	100%
Totale persone che conoscono almeno una lingua straniera	157	89%	167	86%	201	83%	221	91%	237	93%	275	91%	296	94%
Totale persone che hanno la qualifica di <i>addetto all'informazione turistica</i>	119	68%	127	65%	145	60%	154	64%	177	69%	193	64%	215	68%
Totale persone che hanno frequentato corsi di formazione	52	30%	66	34%	91	38%	80	33%	131	51%	100	33%	142	45%

E - PERSONALE



E - PERSONALE



F - ATTREZZATURE

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono per le Attrezzature:

- *Hardware: 1 personal computer, stampante e modem*
- *Software: office automation*
- *Attrezzature d'ufficio: 1 fotocopiatrice, 1 fax, telefono con segreteria telefonica*
- *Internet: 1 accesso ad Internet, 1 E-mail*

Totale uffici finanziati	con almeno 1 PC		con fotocopiatrice		con segreteria telefonica		con collegamento Internet		con office automation		Attrezzature complessive		
	2004	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%	Num.	%	Pc	Stampanti
126	125	99%	100	79%	103	82%	121	96%	105	83%	221	175	130

Tra i dati di questa tabella occorre evidenziare che 1 solo ufficio è sprovvisto di personal computer e che sono 121 (96%) quelli che hanno il collegamento ad Internet.

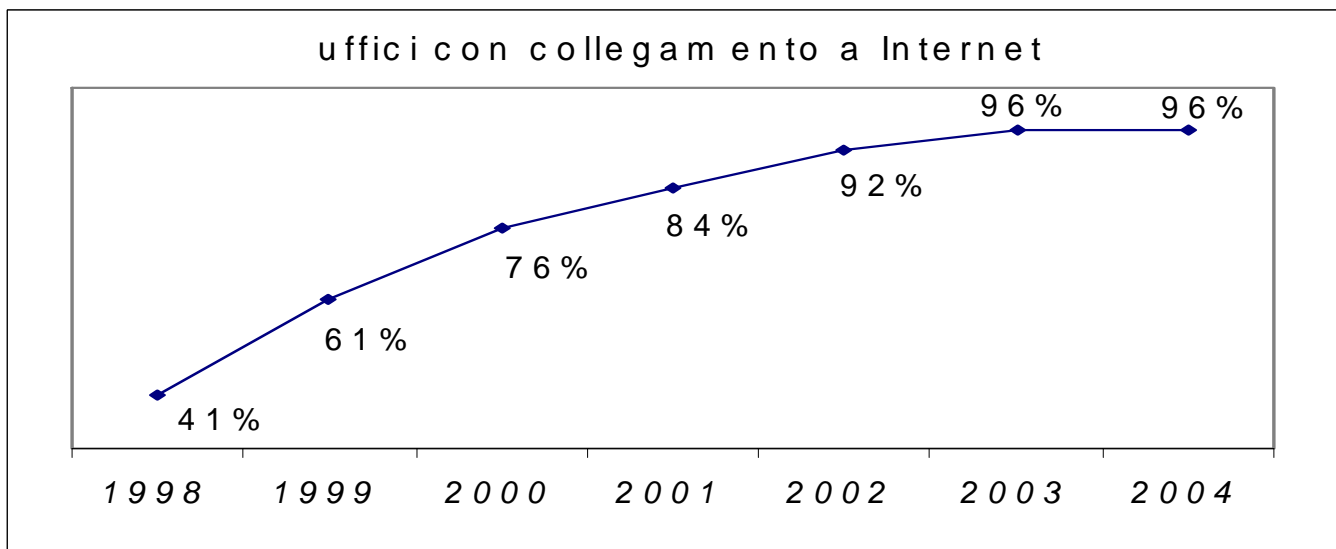
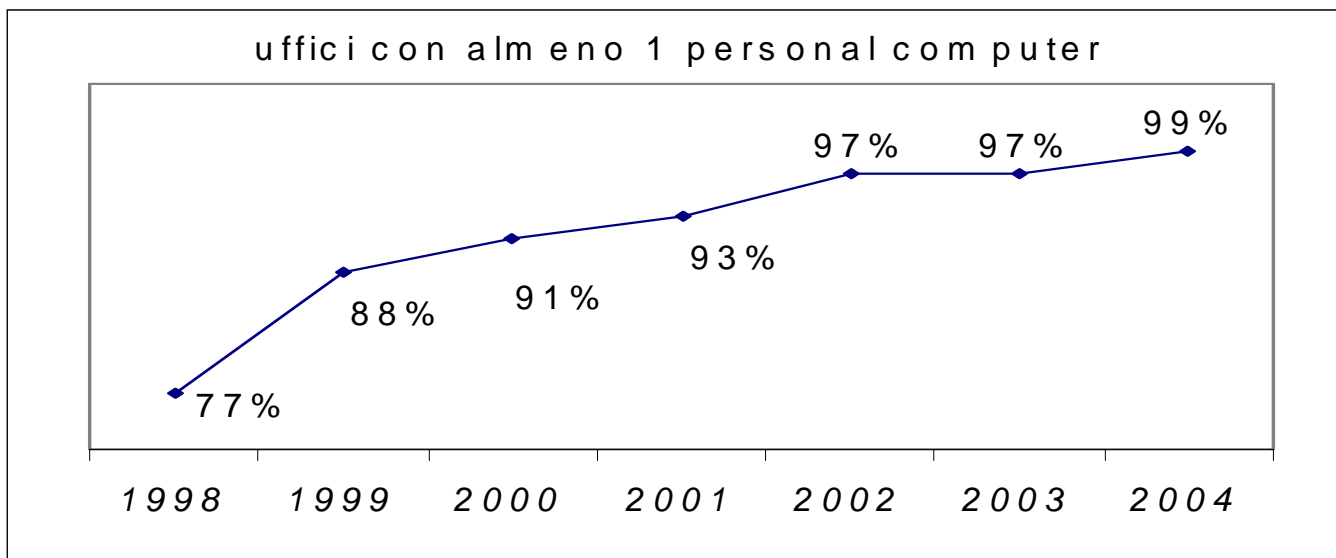
Rispetto all'anno precedente, pur essendo diminuito il numero degli uffici, le attrezzature sono aumentate e l'incremento riguarda tutte le tipologie.

La percentuale degli uffici collegati ad Internet, dopo gli incrementi degli anni passati, è stabile.

Confronti

Totale uffici finanziati	UFFICI CON ALMENO 1 PC								UFFICI CON COLLEGAMENTO INTERNET							
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998
126	77%	88%	91%	93%	97%	97%	99%	+22	41%	61%	76%	84%	92%	96%	96%	+55

F - ATTREZZATURE



G - SERVIZI ALL'UTENTE

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono fra l'altro per Documentazione:

disponibilità di un kit di informazione turistica (minimo) composto da catalogo ricettività, cartina della località, eventi del mese

Attività: servizi all'utente:

tutela del consumatore: raccolta ed elaborazione schede reclami per disservizi e inoltre reclami

iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilità su richiesta dell'utente

messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva

Altre attività:

raccolta informazioni sugli utenti

censimento contatti (indagine quantitativa)

raccolta schede utenti (copy test indagine qualitativa)

gestione informatizzata archivio utenti e contatti, ed elaborazioni

Totale Uffici finanziati	kit informazione turistica		raccolta reclami		elaborazione reclami		iscrizioni e prenotazioni varie		servizi connessi alla ricettività		censimento contatti		elaborazione archivio contatti	
	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%	num.	%
126	126	100%	113	90%	76	60%	82	65%	104	83%	119	94%	100	79%

Incremento molto rilevante dei servizi legati alla tutela del turista (rispetto al 2003 +10% la raccolta reclami, +13% l'elaborazione reclami).

Stabile rispetto all'anno precedente la percentuale di uffici che offrono prenotazione di guide, spettacoli, ecc. (65%).

Gli uffici che erogano servizi connessi alla ricettività fanno registrare un aumento consistente passando dal 69% all'83%.

Quanto alla raccolta di informazioni sugli utenti aumenta di 3 punti la percentuale di uffici che la effettuano (94%); più marcato è l'incremento degli uffici in cui si tiene e si elabora un vero e proprio archivio dei contatti (dal 69% del 2003 al 79%).

G - SERVIZI ALL'UTENTE

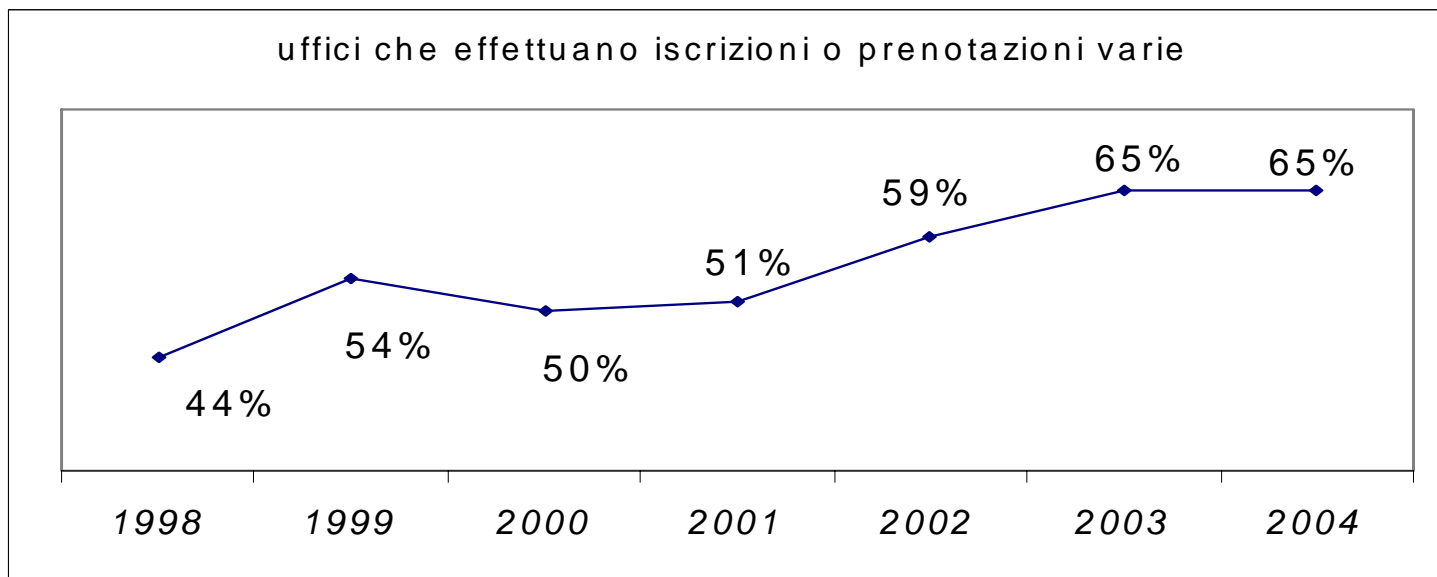
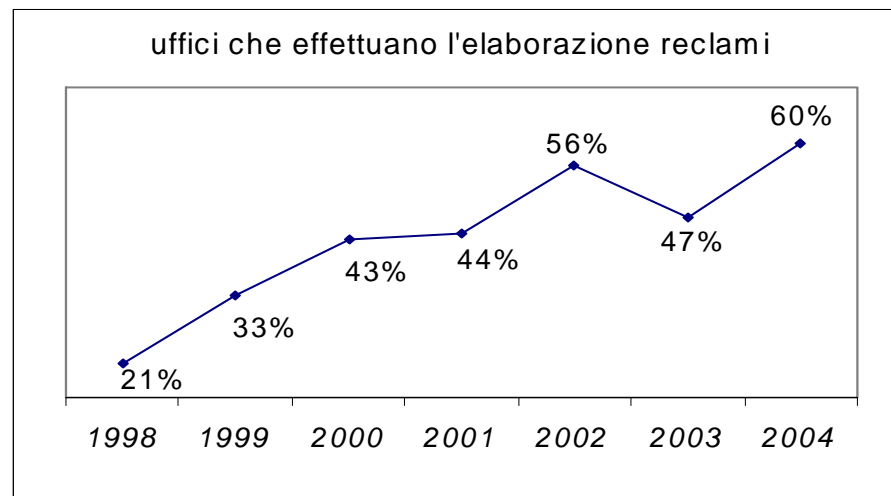
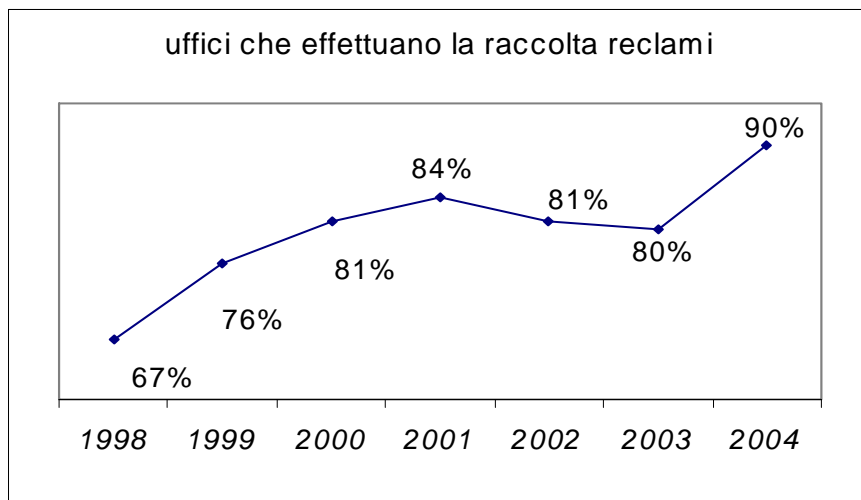
Confronti

Totale uffici finanziati	RACCOLTA RECLAMI								ELABORAZIONE RECLAMI							
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998
126	67%	76%	81%	84%	81%	80%	90%	+23	21%	33%	43%	44%	56%	47%	60%	+39

Totale uffici finanziati	ISCRIZIONI E PRENOTAZIONI VARIE								SERVIZI CONNESSI CON LA RICETTIVITA'							
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998
126	44%	54%	50%	51%	59%	65%	65%	+21	59%	68%	60%	57%	69%	69%	83%	+24

Totale uffici finanziati	CENSIMENTO CONTATTI								ELABORAZIONE ARCHIVIO CONTATTI							
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	differenza in punti percent. fra 2004 e 1998
126	70%	79%	86%	87%	91%	91%	94%	+24	43%	50%	54%	59%	66%	69%	79%	+36

G - SERVIZI ALL'UTENTE



H - SERVIZI CONNESSI ALLA RICETTIVITÀ

Gli standard minimi di riferimento di cui alla delibera di G.R. 19/1999 prevedono per i Servizi all'utente:

- iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilità su richiesta dell'utente
- messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva

Uffici finanziati	Uffici che offrono servizi connessi alla ricettività	Tipologia di servizi connessi alla ricettività (alcuni uffici adottano più modalità)			
		verifica gratuita della disponibilità	Prenotazione last minute	Altre modalità	prenotazione da struttura autonoma
126	104	80	19	7	19

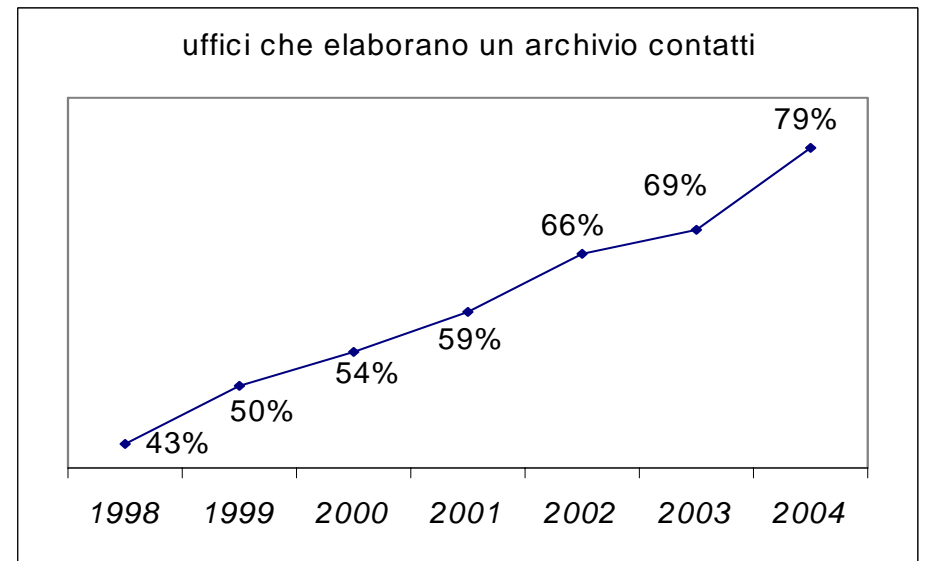
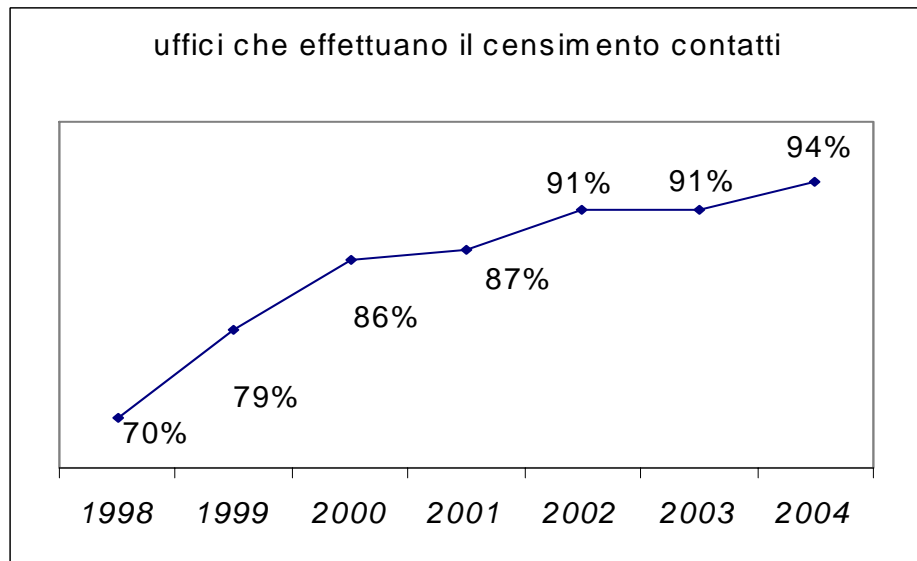
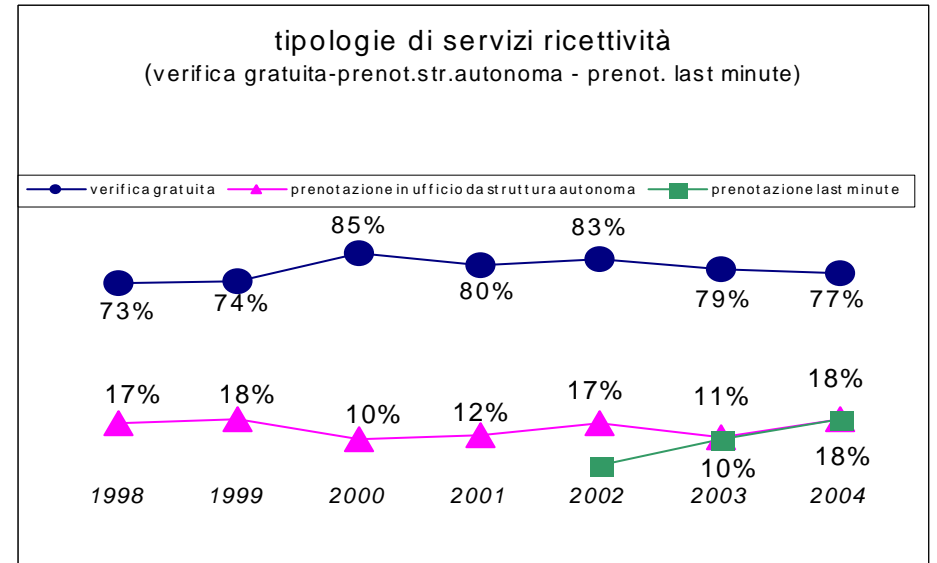
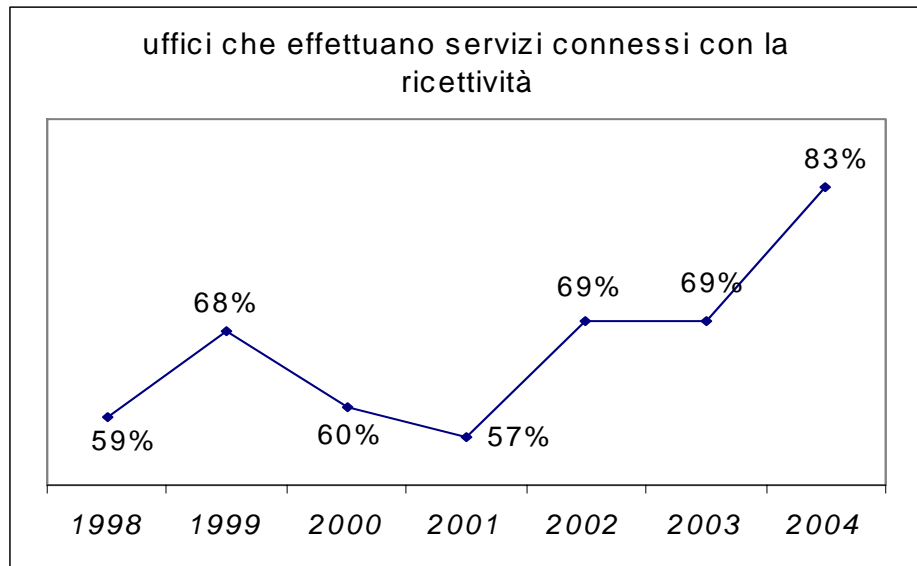
Dal 2003 nella scheda è stata aggiunta la rilevazione della prenotazione last minute a seguito dell'entrata in vigore della L.R. n. 7/2003 che, all'art. 21, comma 6, prevede che gli uffici possano effettuare la prenotazione last minute per i turisti che si recano nell'ufficio e per le strutture del proprio Comune di competenza; nel secondo semestre del 2003 erano stati 10 gli uffici che si erano avvalsi di questa possibilità, nel 2004 sono stati 19.

Sono 19 anche gli uffici che hanno effettuato la prenotazione avvalendosi di una struttura autonoma compresente nell'ufficio o limitrofa.

Confronti

anno		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Totale uffici finanziati 126	Uffici che offrono servizi connessi alla ricettività	59%	68%	60%	57%	69%	69%	83%
	verifica gratuita della disponibilità	73%	74%	85%	80%	83%	79%	77%
	Prenotazione last minute	-	-	-	-	-	11%	18%
	Altre modalità	10%	8%	5%	8%	-	-	7%
	prenotazione da struttura autonoma	17%	18%	10%	12%	17%	10%	18%

H - SERVIZI CONNESSI ALLA RICETTIVITÀ



UFFICI NON FINANZIATI ATTRAVERSO I PTPL³

Sono complessivamente 31 uffici : 4 in provincia di Parma, 11 in provincia di Modena, 5 in provincia di Ravenna, 10 in provincia di Forlì-Cesena, e 1 in provincia di Rimini.

Con riferimento all'ambito turistico 4 uffici sono sulla riviera, 2 in città, 4 in località termali, 8 nell'appennino e 13 in altre zone.

Dodici uffici sono a gestione diretta del Comune, pari al 39% del totale, inferiore agli uffici finanziati ad analoga gestione (48%); 11 uffici sono gestiti da cooperative o consorzi, 2 da associazioni, 4 da Pro Loco e 2 da Società d'Area.

Venti di questi uffici sono ad apertura annuale (pari al 64%); gli undici uffici stagionali hanno un periodo medio di apertura di circa 6 mesi (179 giorni) superiore all'apertura media degli uffici stagionali finanziati (164 giorni).

Quanto all'orario di apertura nei periodi di massima affluenza 12 uffici su 31 (39%) assicurano l'apertura tutti i giorni feriali per 6 o più ore al giorno, ma di questi solo 5 sono aperti anche la domenica; gli altri hanno orari molto differenziati; complessivamente 18 uffici (58%) hanno l'apertura domenicale (fra i finanziati l'apertura domenicale è assicurata dal 90% degli uffici).

La superficie complessiva media è di 60 mq, più alta di quella dei finanziati (54 mq); la superficie a disposizione dei turisti è mediamente di 46 mq, di molto superiore alla media degli uffici finanziati (30 mq), ma frutto di una notevole variabilità fra le singole strutture, si va da un minimo di 4 mq ad un massimo di 200 mq.

Il 77% di questi uffici ha una superficie di 30 mq o superiore (fra i finanziati la percentuale è del 79%); rispetto all'accessibilità sono di molto inferiori agli uffici finanziati (58% contro 87%); quanto alla sicurezza degli impianti, è a norma l'81% degli uffici contro il 92% dei finanziati.

Con riferimento al personale, 7 uffici (23%) utilizzano solo personale a tempo indeterminato, 18 uffici (58%) hanno solo personale a tempo determinato, 6 uffici (19%) hanno tipologie contrattuali miste; il 37% del personale complessivo è di ruolo, il 63% è a termine; il personale di ruolo è percentualmente più rilevante che negli uffici finanziati, infatti raggiunge il 37% del totale mentre negli uffici finanziati la quota è del 33%.

Gli operatori che conoscono almeno una lingua straniera sono pari all'84% (fra i finanziati la percentuale è del 94%); il 19% degli addetti ha la qualifica specifica di addetto all'informazione turistica (contro il 68% registrato negli uffici finanziati); quanto alla formazione ha frequentato corsi il 40% del personale, contro il 45% degli operatori degli uffici finanziati .

³ PTPL= Programmi Turistici di Promozione Locale

Riguardo la dotazione di tecnologia informatica è risultato che 30 uffici (97%) hanno almeno 1 pc, mentre 28 (90%) hanno il collegamento a Internet; le corrispondenti percentuali registrate negli uffici finanziati sono rispettivamente 99% e 96%.

L'analisi dei servizi offerti al turista ha evidenziato quanto segue:

- raccolta reclami: la effettua il 71% degli uffici contro il 90% degli uffici finanziati
- elaborazione reclami: la effettua il 35% degli uffici contro il 60% dei finanziati
- servizio di prenotazione guide, spettacoli: lo effettua il 77% contro il 65% dei finanziati
- servizi connessi alla ricettività: il 58% degli uffici offre questo tipo di servizio (contro l'83% degli uffici finanziati), si tratta quasi esclusivamente di verifica gratuita della disponibilità alberghiera o complementare, un solo ufficio effettua la prenotazione last minute (Bore), in due casi la prenotazione viene effettuata da strutture autonome compresenti (Riserva naturale Salse di Nirano e Parco del Frignano)
- censimento contatti: lo effettua il 55% degli uffici contro il 94% dei finanziati
- elaborazione archivio contatti: la effettua il 35% contro il 79% degli uffici finanziati

In sintesi si rileva che questi uffici sono collocati in strutture mediamente più ampie di quelle degli uffici finanziati ma con caratteristiche di accessibilità e sicurezza inferiori ad essi; hanno un periodo medio di apertura un po' superiore ma orari molto più ridotti; poco più della metà di essi effettua l'apertura domenicale.

Come negli uffici finanziati il personale impiegato è prevalentemente di tipo stagionale ma meno qualificato; sulla formazione il gap è più contenuto, infatti il 40% degli operatori ha frequentato corsi nel 2004, contro il 45% degli uffici finanziati.

Nel settore dei servizi si rilevano scostamenti piuttosto marcati nel confronto con gli uffici finanziati; essi riguardano sia la tutela del turista, che i servizi connessi alla ricettività, che la gestione dei contatti; fa eccezione il servizio di prenotazione guide e spettacoli che viene erogato dal 77% degli uffici contro il 65% dei finanziati.