

I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

INDAGINE SUI DATI 2006

Presentazione dei risultati

Marzo 2008

INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 3
NOTE METODOLOGICHE	pag. 4
IL QUADRO D’INSIEME DEGLI UFFICI AL 31/12/2006.....	pag. 5
I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	pag. 8
IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT	pag. 15
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA.....	pag. 16
ALLEGATI.....	pag. 24
- Elenco degli uffici informazione turistica al 31/12/2006	
- Questionario di rilevazione	
- Tavole statistiche regionali	
- Tavole statistiche provinciali	

A cura di:

Giovanna Casanova

Sandra Forni

Umberto Mazzoli

Paola Muoio

PRESENTAZIONE

Con i dati del 2006 è iniziato un nuovo corso per l'indagine sugli uffici di informazione turistica che era stata avviata nel 1998, in base alle direttive allora in vigore, e aveva dato origine ad una serie storica omogenea di 7 anni.

E' stata infatti recepita la nuova direttiva regionale n. 956 del 2005 che, fra l'altro, fissa gli standard di qualità in base ai quali gli uffici ottengono il riconoscimento di una qualifica differenziata e l'autorizzazione ad adottare il relativo marchio. Le classificazioni introdotte dalla nuova normativa sono:

- ufficio informazioni turistiche (di seguito chiamato UIT)
- IAT (informazione ed accoglienza turistica)
- IAT-R cioè IAT che effettua il servizio di prenotazione (R reservation)

Il precedente sistema di rilevazione è stato pertanto ristrutturato in modo consistente realizzando le seguenti azioni:

- è stato adottato un nuovo questionario di rilevazione realizzato in conformità alla nuova direttiva regionale, che ne rappresenta una sintesi dei principali elementi. Nella progettazione si è cercato di conciliare l'esigenza di innovazione con la necessità di non disperdere il patrimonio informativo costituito in precedenza pertanto, rispetto alla direttiva, sono stati privilegiati quei contenuti che consentivano il confronto in serie storica e meglio si prestavano ad elaborazioni di tipo statistico
- è stato realizzato un nuovo database del tutto aderente ai contenuti della scheda di rilevazione; inoltre è stato completamente rifatto il software di elaborazione dei dati
- nella scheda di rilevazione, quindi anche nell'elaborazione dei dati, è stata eliminata la distinzione fra uffici finanziati e non finanziati attraverso i PTPL¹; in passato tale distinzione era funzionale a distinguere gli uffici che svolgevano stabilmente l'attività di informazione turistica rispetto ad altri punti informativi (come ad es. i centri visita dei parchi) non completamente "dedicati". Nella presente indagine invece gli uffici sono stati distinti in base alla qualifica introdotta dalla nuova direttiva (IAT e UIT)

Si ringraziano le Amministrazioni Provinciali per la collaborazione

¹ Programmi Turistici di Promozione Locale

NOTE METODOLOGICHE

L'indagine prende in considerazione solo gli uffici che hanno ottenuto dalle rispettive province il riconoscimento di UIT, oppure di IAT o di IAT-R. Non rientrano pertanto né i punti informativi né gli sportelli decentrati degli IAT qualora non abbiano almeno la qualifica di UIT.

Gli uffici aperti nel corso dell'anno vengono evidenziati nel testo della relazione e trattati a fini statistici come gli altri uffici; vengono esclusi solo dal calcolo delle medie relative ai giorni di apertura e ai giorni di presenza degli addetti.

Gli uffici soppressi nell'arco dell'anno vengono menzionati nella relazione ma i loro dati non sono stati elaborati.

L'ambito turistico è attribuito a livello di ufficio pertanto si può verificare che uffici dello stesso comune figurino in ambiti turistici diversi (tipico l'esempio degli uffici del comune di Ravenna).

In merito al periodo di apertura gli uffici vengono distinti in 2 tipologie a seconda che i giorni complessivi annui dichiarati siano maggiori o minori di 240, vengono cioè rapportati ad uno solo degli standard della Direttiva 956/2005, quello che fissa in 240 giorni la soglia minima per poter definire “annuale” uno IAT; l'altro standard (almeno 8 mesi di apertura per definire “annuale” uno IAT) non viene preso in esame.

Per il personale sono state individuate 2 sole tipologie contrattuali, il tipo A che indica l'assunzione a tempo indeterminato e il tipo B che raggruppa tutte le altre tipologie contrattuali sia a titolo oneroso che non oneroso (es. volontari).

Nell'analisi dei contatti la lingua rilevata è quella effettivamente utilizzata dal turista per relazionarsi con l'ufficio non quella della sua nazione di appartenenza; pertanto dall'indagine possono scaturire indicazioni sui fabbisogni di competenze linguistiche degli addetti agli uffici piuttosto che sui mercati di provenienza dei turisti.

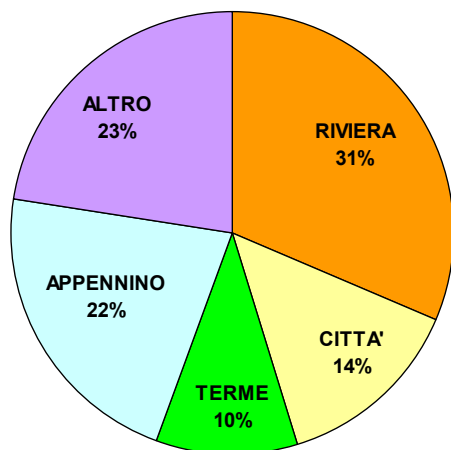
E' stato monitorato il rispetto di alcuni standard, obbligatori sia per gli IAT che per gli UIT; i risultati potrebbero in taluni casi suggerire l'opportunità di una riflessione sull'adeguatezza dello standard stesso.

Il confronto in serie storica è stato fatto con gli uffici che, negli anni precedenti, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL² perché più omogenei; infatti con i PTPL si finanziano di norma gli uffici storici cioè quelli che sono in attività ormai da tantissimi anni e che è ragionevole pensare abbiano già raggiunto almeno gli standard minimi della nuova direttiva; tuttavia “*più omogenei*” non vuole dire “*perfettamente confrontabili*”.

² Programmi Turistici di Promozione Locale

IL QUADRO D'INSIEME DEGLI UFFICI INFORMAZIONE TURISTICA AL 31/12/2006

LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



Sono complessivamente 124 uffici di cui:

68 Uffici informazioni turistiche (UIT)

56 IAT (informazione ed accoglienza turistica)
fra questi, **7** sono IAT-R (reservation)

I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 83



Hanno una superficie complessiva media di 59 mq



Sono tutti accessibili ai disabili



Tutti hanno gli impianti conformi alla normativa europea



Gli uffici aperti per un periodo pari o superiore a 240 giorni sono il 60%

l'apertura media degli IAT è di 11 mesi (329 giorni)
quella degli UIT è di quasi 6 mesi (179 giorni)



La metà degli uffici è gestita dal Comune direttamente o in collaborazione con altri Enti
L'altra metà è gestita principalmente da Pro loco e da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato



Ci sono mediamente più di 3 operatori per ufficio
Il 28% delle persone è assunta con contratto a tempo indeterminato
Tutti gli operatori conoscono almeno una lingua straniera



Tutti gli uffici hanno almeno 1 computer, il 99% l'accesso ad Internet



Il 98% effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami per un totale di 969 reclami raccolti

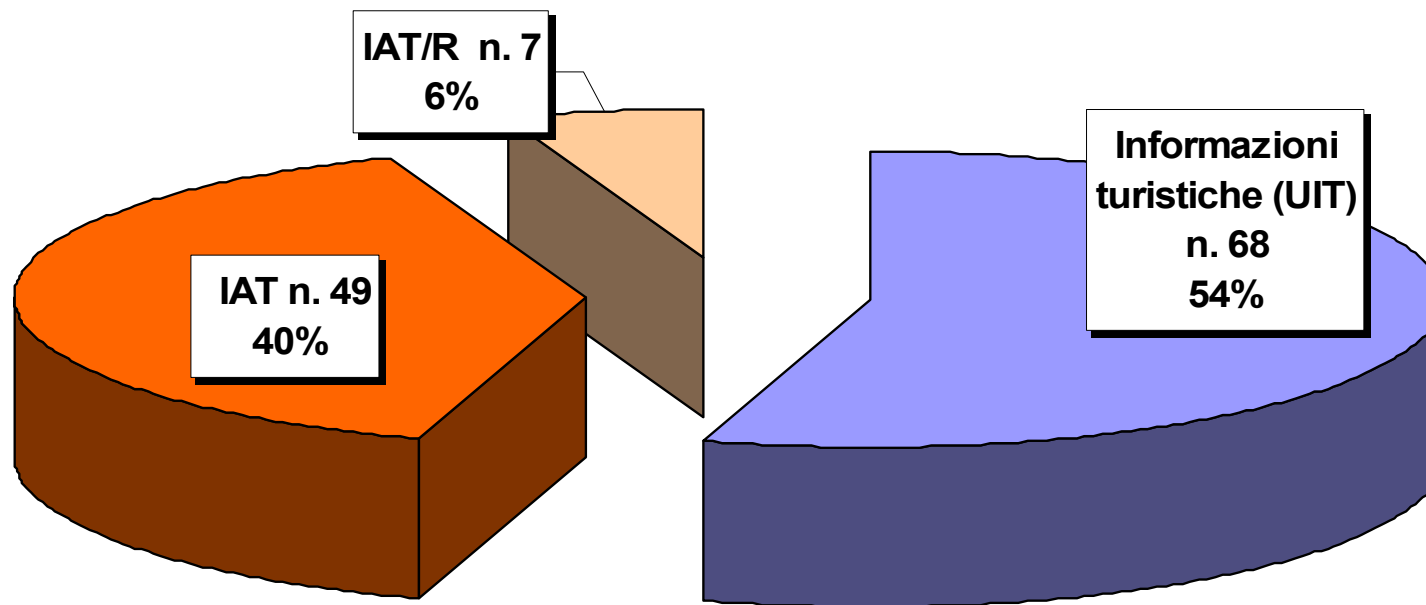


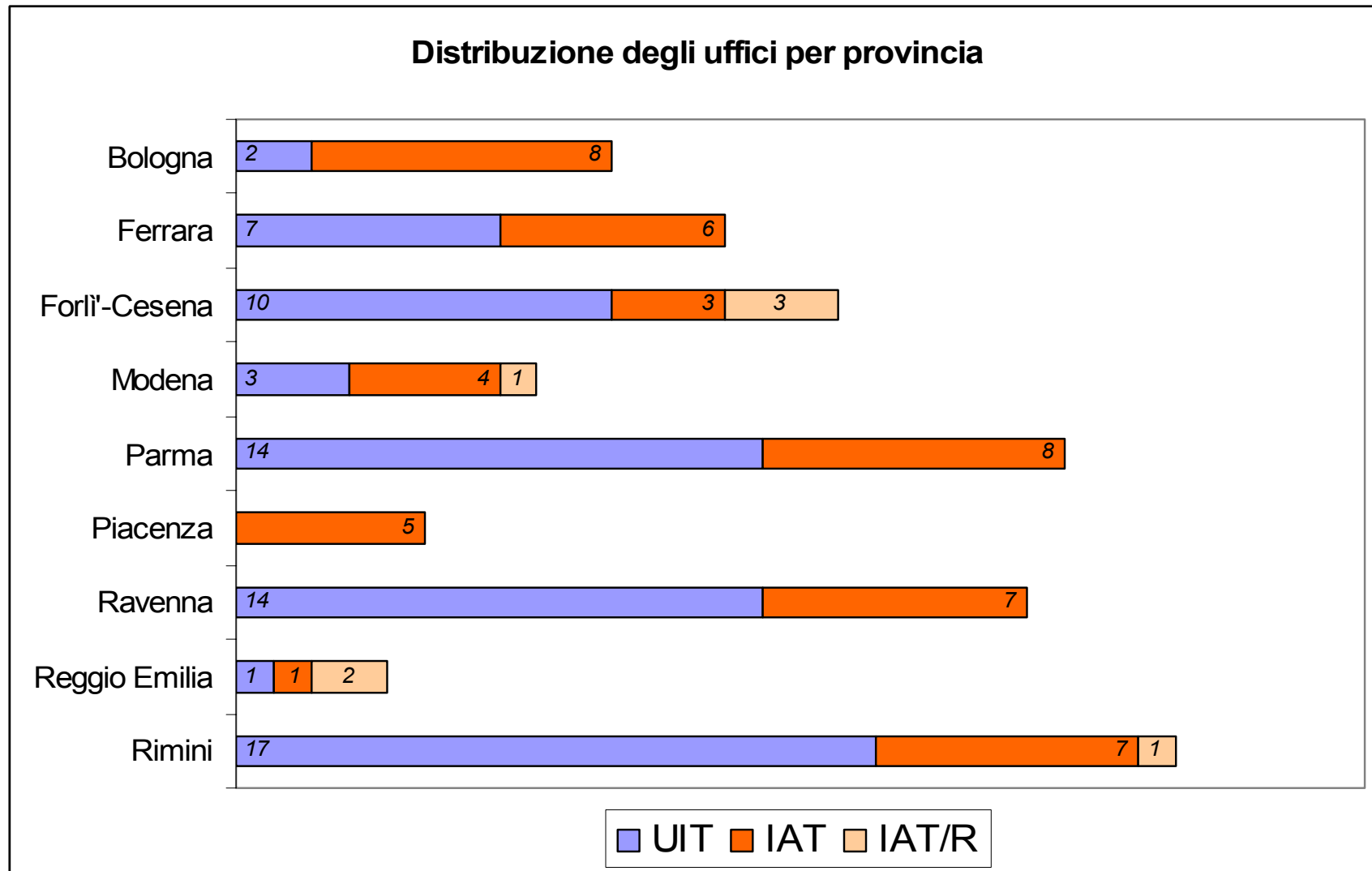
Il 97% degli uffici ha registrato nel 2006 quasi 1.500.000 contatti
L'84% offre servizio di prenotazione per eventi, spettacoli, visite guidate
Il 41% la prenotazione di guide turistiche



L'85% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento
Il 26% effettua la prenotazione vera e propria per un totale di 4.557 prenotazioni,
il 52% in last minute, il 48% attraverso un'agenzia di viaggi

Distribuzione degli uffici per tipologia





I RISULTATI DELL'INDAGINE

Numerosità e tipologia

Sono complessivamente 124 gli uffici della regione; oltre la metà (68 pari al 55%) sono semplici uffici informazioni turistiche (UIT), gli altri 56 (pari al 45%) hanno la qualifica di IAT; tra questi ultimi 7 uffici effettuano la prenotazione delle strutture ricettive col marchio IAT-R. Rispetto al 2005 è stato aperto un nuovo ufficio in provincia di Modena (Mirandola) e ne è stato soppresso uno nel comune di Ferrara. Inoltre gli uffici di Nonantola (MO) e Zocca (MO), presenti nell'indagine al 31/12/2005, non hanno ricevuto il riconoscimento pertanto non figurano nell'elenco al 31/12/2006.

La distribuzione per ambito turistico

Sulla riviera si trova la massima concentrazione di UIT (40%); la maggior parte degli IAT (30%) è invece collocata in comuni senza particolari caratterizzazioni di ambito turistico; fra gli IAT-R, tre si trovano sulla riviera, tre nelle città capoluogo e uno in appennino. Nelle località della riviera e dell'appennino è netta la prevalenza degli UIT; nelle città capoluogo si riscontra la tendenza opposta, infatti IAT e IAT-R rappresentano complessivamente il 76% degli uffici; nelle località termali e nei comuni non di ambito (vedi voce Altro) prevalgono gli IAT che detengono una quota attorno al 61%.

La distribuzione per provincia

Il maggior numero di uffici si trova nelle province di Rimini (25), Parma (22) e Ravenna (21); gli IAT sono largamente prevalenti nelle province di Piacenza (100%), Bologna e Reggio Emilia; anche a Modena prevalgono gli IAT ma in modo meno marcato; a Ferrara gli uffici sono per metà UIT e per metà IAT; nelle restanti province prevalgono gli UIT.

La gestione

I Comuni gestiscono il 49% degli uffici direttamente o in collaborazione con altri Enti, principalmente Pro loco, cooperative e Comunità montane. Per il residuo 51% ne affidano la gestione interamente ad altri soggetti, soprattutto società o consorzi a capitale pubblico-privato e Pro loco. Mentre la gestione diretta è equamente distribuita fra UIT e IAT, la gestione delegata è prevalente negli UIT. Nell'articolazione per provincia emergono ai due estremi Piacenza con la netta prevalenza della gestione delegata (80%) e Rimini dove il 72% degli uffici è a gestione diretta o mista.

La struttura e le dotazioni

L'ampiezza media degli uffici è di 59 mq ma gli IAT sono molto più grandi, mediamente 73 mq; il valore medio più elevato si registra negli IAT della provincia di Ravenna con oltre 100 mq.

Gli uffici sono tutti accessibili ai disabili e in regola con le normative sulla sicurezza degli impianti.

Hanno tutti almeno un personal computer, ma gli IAT sono molto più attrezzati, la loro dotazione media è di 2,6 computer per ufficio.

Solo uno UIT in provincia di Rimini non ha ancora l'accesso a Internet; fra gli uffici collegati alla rete il 76% è dotato di collegamento di tipo veloce.

L'apertura

Il 60% degli uffici complessivi ha un periodo di apertura uguale o maggiore di 240 giorni, in particolare il 100% degli IAT e il 26,5% degli UIT.

In provincia di Bologna e Reggio Emilia anche tutti gli UIT hanno l'apertura di 240 o più giorni.

Mediamente gli IAT sono aperti 11 mesi (329 giorni), gli UIT circa 8 mesi (179 giorni) ma con grande divario fra il valore minimo, 37 giorni, e quello massimo, 360 giorni.

Nei periodi di massima affluenza gli uffici sono aperti mediamente 49 ore alla settimana, domenica compresa; l'apertura domenicale è mediamente di 6 ore, ne consegue che in ciascuno degli altri giorni gli uffici mediamente sono aperti 7 ore; sia l'apertura media domenicale che quella degli altri giorni sono superiori agli standard minimi di riferimento (3 ore per la domenica, 6 ore per gli altri giorni della settimana).

Il personale

Sono 385 gli addetti complessivi, con una media di oltre 3 operatori per ufficio.

Negli UIT la media è di poco più di 2 addetti per ufficio, negli IAT è di più di 4.

Sono largamente prevalenti gli operatori non assunti stabilmente; infatti solo il 28% del personale ha un contratto a tempo indeterminato; la situazione è migliore negli IAT (38%) che negli UIT (13%).

Gli scostamenti più marcati rispetto alla media si registrano nella provincia di Bologna dove la percentuale di addetti di ruolo è del 68% e nella provincia di Rimini dove, al contrario, gli addetti assunti stabilmente rappresentano il 7,5% del totale.

Tutto il personale conosce almeno una lingua straniera, ma il dato più significativo è che l'86% degli addetti complessivi conosce 2 o più lingue. In molte province, negli IAT, tutti gli operatori conoscono almeno 2 lingue.

Anche il personale degli UIT ha una competenza linguistica molto superiore al requisito minimo di 1 lingua, infatti il 75% ne conosce 2 o più di 2.

Quanto alla formazione, negli IAT è stata realizzata per i 2/3 del personale, con punte di eccellenza in provincia di Bologna (86%); negli UIT siamo su percentuali inferiori, mediamente sul 40%. Complessivamente ha seguito corsi di formazione il 55% del personale.

I servizi al turista

Raccolta e inoltra reclami

La quasi totalità degli uffici effettua la raccolta e l'inoltra dei reclami. In sei province su nove è il 100% degli uffici a farla; sono tre gli IAT che ancora non erogano il servizio.

Nel 2006 sono stati raccolti poco meno di 1.000 reclami con una media di 8 reclami per ufficio. Il 70% dei reclami regionali è stato raccolto negli IAT, mediamente 13 per ufficio. Nell'analisi provinciale il numero più alto di reclami per ufficio si registra nelle province di Bologna (12) e Ravenna (11), quello più basso a Modena (2) e Reggio Emilia (2,5).

La tabella successiva mostra la distribuzione dei reclami per ambito turistico, dalla quale si rileva che la maggior concentrazione è sulla riviera; la media per ufficio (13) è invece pressochè identica nei tre ambiti riviera, città e terme con una leggerissima prevalenza di quest'ultimo. Quasi irrilevante la quantità di reclami negli altri ambiti.

Distribuzione per ambito turistico dei reclami

ambito	Numero uffici che effettuano la raccolta	Numero reclami registrati	Media reclami per ufficio
RIVIERA	39/39	517	13
CITTA'	17/17	221	13
TERME	13/13	185	14
APPENNINO	26/27	20	1
ALTRO	26/28	26	1
Totale	121/124	969	8

Dal complessivo regionale emerge che il “peso“ maggiore è quello dei reclami sulla ricettività (38%), seguono a brevissima distanza quelli sui servizi generali (35%), cioè su musei, guide turistiche, servizi sanitari ecc.. I reclami sui trasporti detengono una quota attorno al 25%; scarsamente rilevanti quelli sulla ristorazione (2%):

L'esame della distribuzione a livello provinciale evidenzia un'articolazione piuttosto varia che spesso si discosta molto dal dato medio. Ad esempio spicca la ricettività fra i reclami nelle province di Forlì-Cesena (85%), Rimini (79%) e Modena (62,5%); sono invece focalizzati sui trasporti i reclami in provincia di Parma (85%) ed è sui servizi generali (musei, guide turistiche, ecc..) che si concentrano i reclami nelle province di Bologna (78%), Piacenza (71%), Reggio Emilia (60%) e Ravenna (59%); anche a Ferrara prevalgono i reclami sui servizi (51%) seguiti da quelli sui trasporti (32%). I reclami sulla ristorazione che in generale sono largamente minoritari, assumono rilievo in provincia di Reggio Emilia dove rappresentano il 20% dei reclami complessivi.

Prenotazione del pernottamento in strutture ricettive

L'85% degli uffici verifica gratuitamente la disponibilità e ciò avviene sia negli UIT che negli IAT.

Il servizio di prenotazione viene erogato solo dagli IAT, precisamente da 32 di loro pari al 57%. Quanto alla modalità di erogazione, i dati complessivi sono quasi ugualmente divisi fra last minute (52%) e agenzia viaggi (48%); i dati provinciali invece evidenziano una situazione molto più articolata: in sei province (Bologna, Ferrara, Parma, Piacenza, Ravenna e Reggio Emilia) si effettua solo la prenotazione last minute; a Modena

e Rimini, al contrario, è largamente prevalente la prenotazione attraverso agenzia viaggi; a Forlì-Cesena le due modalità non si discostano di molto ma prevale l'agenzia viaggi (57%) sul last minute (43%).

La tabella successiva mostra la distribuzione delle prenotazioni per ambito turistico evidenziandone la massima concentrazione sulla riviera (74%); qui avvengono mediamente più di 800 prenotazioni per ufficio, per 1/3 in last minute e per i restanti 2/3 attraverso agenzia di viaggi.

Distribuzione per ambito turistico delle prenotazioni di strutture ricettive (esclusa la verifica gratuita della disponibilità)

ambito	Numero uffici IAT che effettuano la prenotazione	In last minute	Avvalendosi di agenzia viaggi	Totale prenotazioni	Media prenotazioni per ufficio
RIVIERA	4/12	1.234	2.141	3.375	844
CITTA'	5/13	391	50	441	88
TERME	8/8	191	=	191	24
APPENNINO	4/6	165	=	165	41
ALTRO	11/17	385	=	385	35
Totale	32/56	2.366	2.191	4.557	142

Altri servizi di prenotazione

E' molto diffusa la prenotazione di eventi e spettacoli, infatti la effettua l'84% degli uffici nel loro complesso, in particolare il 79% degli UIT e l'89% degli IAT; in tre province (Bologna, Piacenza e Ravenna) tutti gli uffici offrono il servizio.

Meno diffuso il servizio di prenotazione guide (41%) soprattutto negli UIT (31%); fa eccezione la provincia di Bologna dove il servizio è presente nel 100% degli uffici.

Vendita di prodotti tipici e gadget

Complessivamente la vendita di gadget o prodotti tipici avviene nel 42% degli uffici, in particolare nel 46% degli IAT e nel 38% degli UIT.

L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia però che molte province si discostano marcatamente dalla media; a Bologna ad es. il servizio è presente nel 100% degli UIT ma solo nel 50% degli IAT; anche nelle province di Ferrara, Forlì-Cesena, Parma e Ravenna sono percentualmente più gli UIT che gli IAT a fornire il servizio; al contrario nelle province di Piacenza e Reggio Emilia sono tutti gli IAT e nessuno UIT ad effettuare la vendita di prodotti; infine a Rimini e Modena l'attività è maggiormente presente negli IAT ma anche alcuni UIT forniscono il servizio.

Le attività

Tutti gli IAT collaborano con le redazioni locali del Sistema Informativo Turistico Regionale e circa l'89% di loro lo fa sistematicamente; fra gli UIT sei uffici (pari circa all'8%) non ha attivato tale collaborazione.

Il censimento contatti

Non sono ancora tutti gli uffici ad effettuare il censimento anche se sei province già hanno raggiunto il 100%; complessivamente l'attività viene effettuata in tutti gli IAT e nel 94% degli UIT.

Nel 2006 sono stati complessivamente quasi 1.500.000 i contatti registrati, il 74% dei quali si è verificato attraverso il contatto diretto cioè la visita del turista in loco; la seconda modalità più rappresentativa è stata la richiesta telefonica (18%); molto "staccati" i contatti per e-mail (5%) e quelli via fax o posta (3%).

Considerando l'universo degli uffici la media annua di contatti è di oltre 12.000, ma l'articolazione per tipologia evidenzia che mediamente gli UIT realizzano circa 5.000 contatti annui, mentre gli IAT hanno una media annua anche oltre i 20.000 contatti; il divario più grande fra IAT e UIT si verifica nelle richieste via telefono/fax e posta in cui gli IAT realizzano numeri 6 volte maggiori rispetto agli UIT mentre nei contatti al banco o per e-mail sono solo di 3-4 volte superiori.

Nell'articolazione per provincia viene confermata la suddetta distribuzione per modalità, con l'eccezione delle province di Modena e Reggio Emilia dove i contatti al banco sono il 58% circa, quindi inferiori alla media generale (75%) e quelli per e-mail rappresentano invece il 14-16% assai superiori alla media generale (5%); l'altra eccezione è rappresentata da Piacenza dove i contatti via telefono rappresentano il 33% del totale, una percentuale quasi doppia rispetto alla media generale (18%).

La tabella successiva mostra la distribuzione dei contatti per provincia evidenziando che il 20% si concentra nella provincia di Bologna con una media (30.000 per ufficio) pari a 2 volte e 1/2 quella generale (12.000). Anche a Ferrara la media per ufficio (17.000) è superiore a quella generale, mentre nelle province di Forlì-Cesena, Parma, Reggio Emilia e Rimini il dato è in linea con la media complessiva. Valori inferiori si registrano nelle province di Ravenna, Piacenza e Modena; in quest'ultima si riscontra il numero minimo di contatti per ufficio (5.000).

Distribuzione per provincia dei contatti

provincia	Numero uffici che effettuano il censimento dei contatti	Numero contatti registrati	Media contatti per ufficio
BOLOGNA	10/10	300.178	30.017
FERRARA	13/13	225.167	17.320
FORLI-CESENA	16/16	177.850	11.115
MODENA	8/8	40.319	5.040
PARMA	20/22	202.213	10.111
PIACENZA	5/5	48.881	9.776
RAVENNA	20/21	145.050	7.252
REGGIO EMILIA	4/4	40.994	10.248
RIMINI	24/25	282.031	11.751
Totale	120/124	1.462.683	12.189

L'analisi per ambito turistico, di cui la tabella successiva mostra i risultati, evidenzia la massima concentrazione nelle città (38.000 contatti per ufficio) e la minima negli uffici dell'appennino (4.600 per ufficio).

Distribuzione per ambito turistico dei contatti

ambito	Numero uffici che effettuano il censimento	Numero contatti registrati	Media contatti per ufficio
RIVIERA	38/39	344.241	9.059
CITTA'	17/17	648.317	38.136
TERME	13/13	105.807	8.139
APPENNINO	25/27	116.761	4.670
ALTRO	27/28	247.557	9.169
Totale	120/124	1.462.683	12.189

L'analisi dei contatti³

Nell'analisi dei contatti, per lingua, ambito territoriale e argomento, le province “virtuose” (col 100% degli uffici che la effettuano) si riducono a quattro; complessivamente però, il 92% degli uffici realizza l'attività, generalmente va meglio negli IAT (95%) che negli UIT (90%).

L'italiano è la lingua usata prevalentemente (82,5%) sia negli UIT che negli IAT; al secondo posto troviamo l'inglese se osserviamo gli IAT (8%), il tedesco se osserviamo gli UIT (6%); francese e spagnolo sono meno rilevanti in entrambe le tipologie di uffici; una percentuale quasi pari al francese è rappresentata dall'insieme delle altre lingue utilizzate dal turista per rivolgersi all'operatore dell'ufficio (2,3%).

Quanto all'ambito territoriale cui sono riferite le richieste di informazioni è nettissima la prevalenza dell'ambito locale (86%) soprattutto negli IAT; si registra un picco del 98,5% in provincia di Piacenza.

Le richieste di ambito regionale, cioè riferite a province diverse da quella di appartenenza dell'ufficio, sono mediamente l'8% del totale; spicca fra le altre la provincia di Forlì-Cesena dove questo tipo di richieste raggiunge mediamente il 20%, precisamente il 14% negli IAT e ben il 27% negli UIT.

Le richieste di ambito sovra-regionale rappresentano complessivamente il 6% del totale; si discosta molto dalla media la provincia di Bologna col 12% di richieste di questa tipologia.

L'analisi dei contatti per argomento evidenzia la prevalenza di richieste riguardanti il territorio (43%) cioè le località, il patrimonio artistico, culturale e ambientale, gli itinerari e i trasporti; segue, col 20% la voce eventi che comprende in realtà anche escursioni e visite guidate e prodotti tipici, sia artigianali che enogastronomici; le richieste relative a ricettività e ristorazione (ospitalità) rappresentano il 18% del totale; la voce servizi, che comprende oltre ai servizi sanitari e di pubblica utilità, anche congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, ecc. totalizza il 10%; infine si registra un 8% di richieste riguardanti terme, impianti sportivi, discoteche e parchi divertimento.

La distribuzione delle richieste è abbastanza indipendente dalla qualifica dell'ufficio; negli IAT le richieste su ospitalità (20%) e servizi (11%) sono leggermente superiori alle medie generali (rispettivamente 18% e 10%), così come invece negli UIT è la voce divertimento e relax che raggiunge il 12% superando il dato medio di 4 punti percentuali.

Le indagini sulla soddisfazione dell'utente

Il 35,5% degli uffici effettua indagini sulla customer satisfaction, prevalentemente mirate a sondare il gradimento dei servizi offerti dall'ufficio stesso (24%) e per la maggior parte attivate a seconda dell'esigenza informativa del momento (25%); non è irrilevante tuttavia la percentuale di uffici che effettuano questi sondaggi in modo strutturato e continuativo (12%).

³ L'analisi comprende tutti i contatti tranne quelli avvenuti per e-mail

Dall'analisi si rileva che in taluni casi si utilizzano più strumenti e più metodologie d'indagine contemporaneamente.

I dati medi sono fortemente influenzati al basso dalla totale assenza dell'attività in due province (Piacenza e Reggio Emilia); quanto alle altre province il quadro è molto vario, si va dall'8% di uffici in provincia di Ferrara al 25% circa di Forlì-Cesena e Ravenna, a percentuali attorno al 50% nelle province di Modena, Parma e Rimini, fino all'80% nella provincia di Bologna.

L'attività è maggiormente presente negli IAT (mediamente 50%) e questo si verifica in tutte le province; merita una segnalazione la provincia di Rimini dove la percentuale di UIT che effettuano indagini è molto alta (41%).

IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT

Viene rappresentata una stella quando lo standard è rispettato nel 100% degli uffici; a livello regionale la stella viene attribuita quando tutte le province in tutti gli uffici rispettano lo standard.

ambito territoriale analizzato	struttura		dotazioni		apertura periodi massima affluenza		personale	servizi e attività		
	accessibilità disabili	impianti a norma	almeno 1 computer	accesso a Internet	min. 6 ore giornaliere	domenica min. 3 ore	almeno 1 lingua str.	raccolta reclami	censimento contatti	collabora con redaz. locale
Regione Emilia-Romagna	☆	☆	☆			☆	☆			
PROVINCE										
Bologna	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆	☆
Ferrara	☆	☆	☆	☆		☆	☆		☆	☆
Forlì-Cesena	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆	☆
Modena	☆	☆	☆	☆		☆	☆		☆	☆
Parma	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆		
Piacenza	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆	☆
Ravenna	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆		☆
Reggio Emilia	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
Rimini	☆	☆	☆			☆	☆			

La criticità sull'apertura nei giorni feriali suggerisce l'opportunità di un supplemento di riflessione sulla formulazione dello standard di riferimento. In provincia di Parma sono più di 1/3 gli uffici che non garantiscono l'apertura feriale per min. 6 ore, nelle altre province sono invece pochissimi.

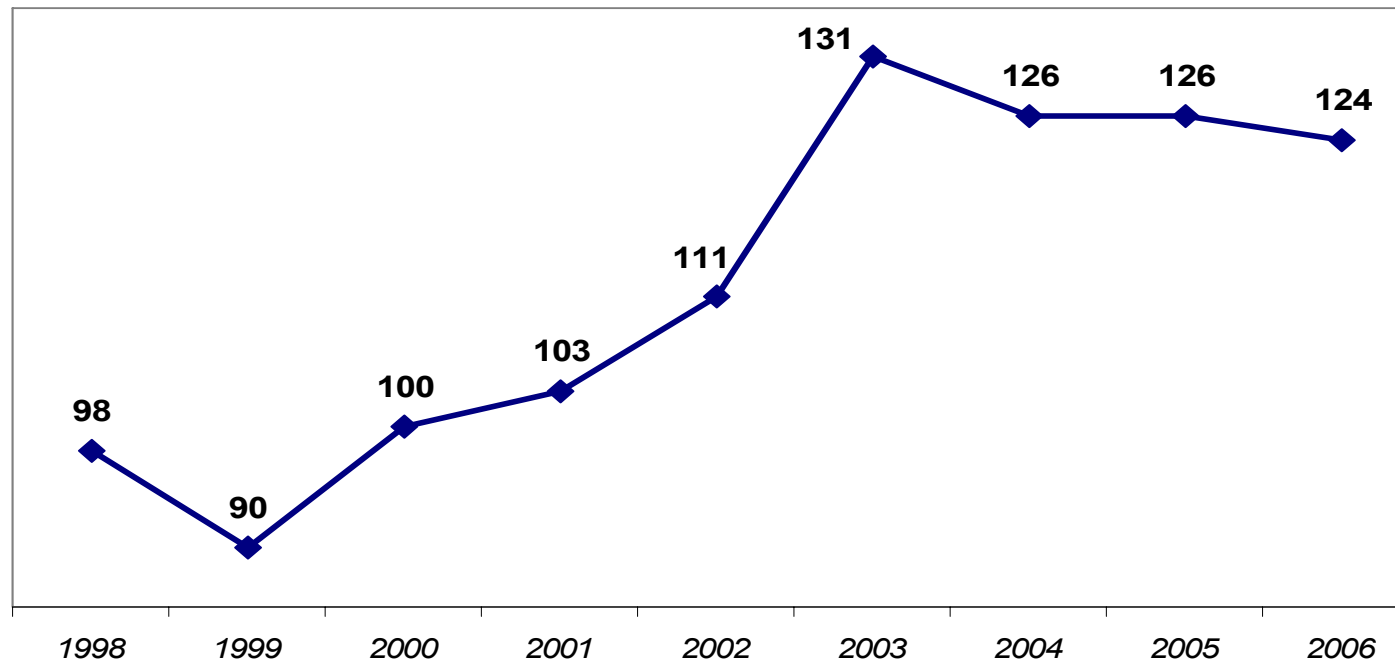
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA

Come segnalato in premessa il confronto è stato fatto con gli uffici che, negli anni precedenti, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL⁴ perché più omogenei anche se non perfettamente confrontabili.

Numerosità

Tipologia di ufficio	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Uffici finanziati PTPL	98	90	100	103	111	131	126	=	=
IAT + uffici informazioni turistiche (UIT)	=	=	=	=	=	=	=	126	124

Numero degli uffici - andamento in serie storica



⁴ Programmi Turistici di Promozione Locale

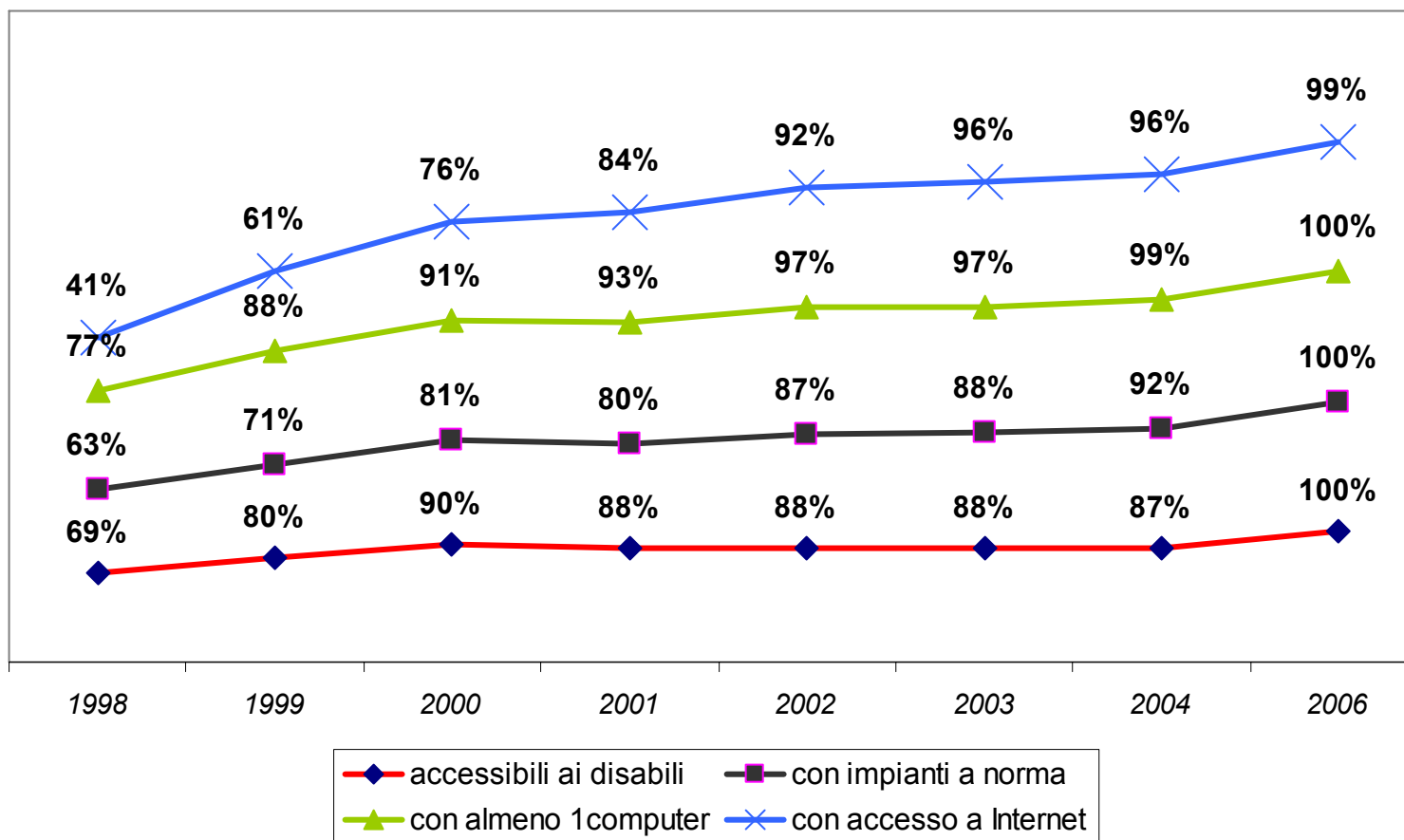
Struttura e dotazioni

anno	Superficie media	uffici accessibili ai disabili	uffici con impianti a norma	uffici con almeno 1 computer	uffici con accesso a Internet
1998	56 mq	69 %	63 %	77 %	41 %
1999	55 mq	80 %	71 %	88 %	61 %
2000	55 mq	90 %	81 %	91 %	76 %
2001	56 mq	88 %	80 %	93 %	84 %
2002	53 mq	88 %	87 %	97 %	92 %
2003	53 mq	88 %	88 %	97 %	96 %
2004	54 mq	87 %	92 %	99 %	96 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
2006	59 mq	100 %	100 %	100 %	99 %

L'ampiezza dei locali adibiti ad ufficio informazioni turistiche si mantiene costante nel tempo.

I dati di tipo strutturale e legati alla dotazione tecnologica sono progressivamente migliorati fino a raggiungere l'eccellenza.
Resta un solo ufficio ancora privo del collegamento alla rete Internet.

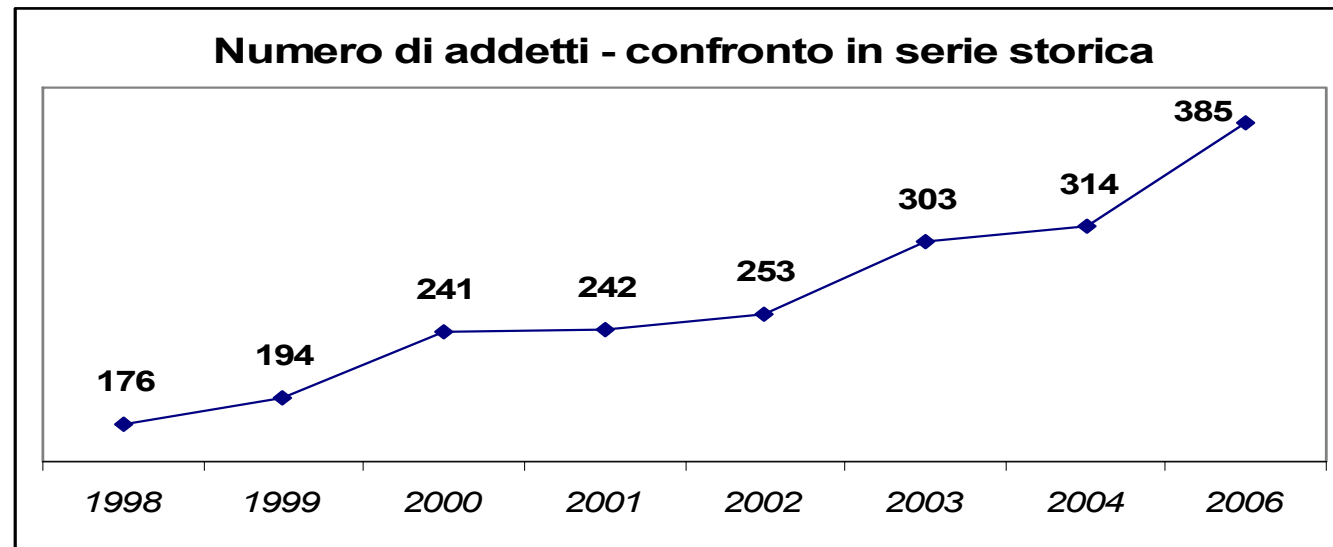
Struttura e dotazioni - confronto in serie storica



Personale

anno	Totale addetti	Numero medio di addetti per ufficio	Addetti con contratto a tempo indeterminato ⁵	Addetti che conoscono almeno 1 lingua stran.	Addetti che hanno fatto formazione
1998	176	1,8	22 %	89 %	30 %
1999	194	2,2	21 %	86 %	34 %
2000	241	2,4	34 %	83 %	38 %
2001	242	2,3	34 %	91 %	33 %
2002	253	2,3	31 %	93 %	51 %
2003	303	2,3	35 %	91 %	33 %
2004	314	2,5	33 %	94 %	45 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
2006	385	3,1	28 %	100 %	55 %

Il numero complessivo e la media di addetti per ufficio sono sensibilmente aumentati nell'ultimo anno.



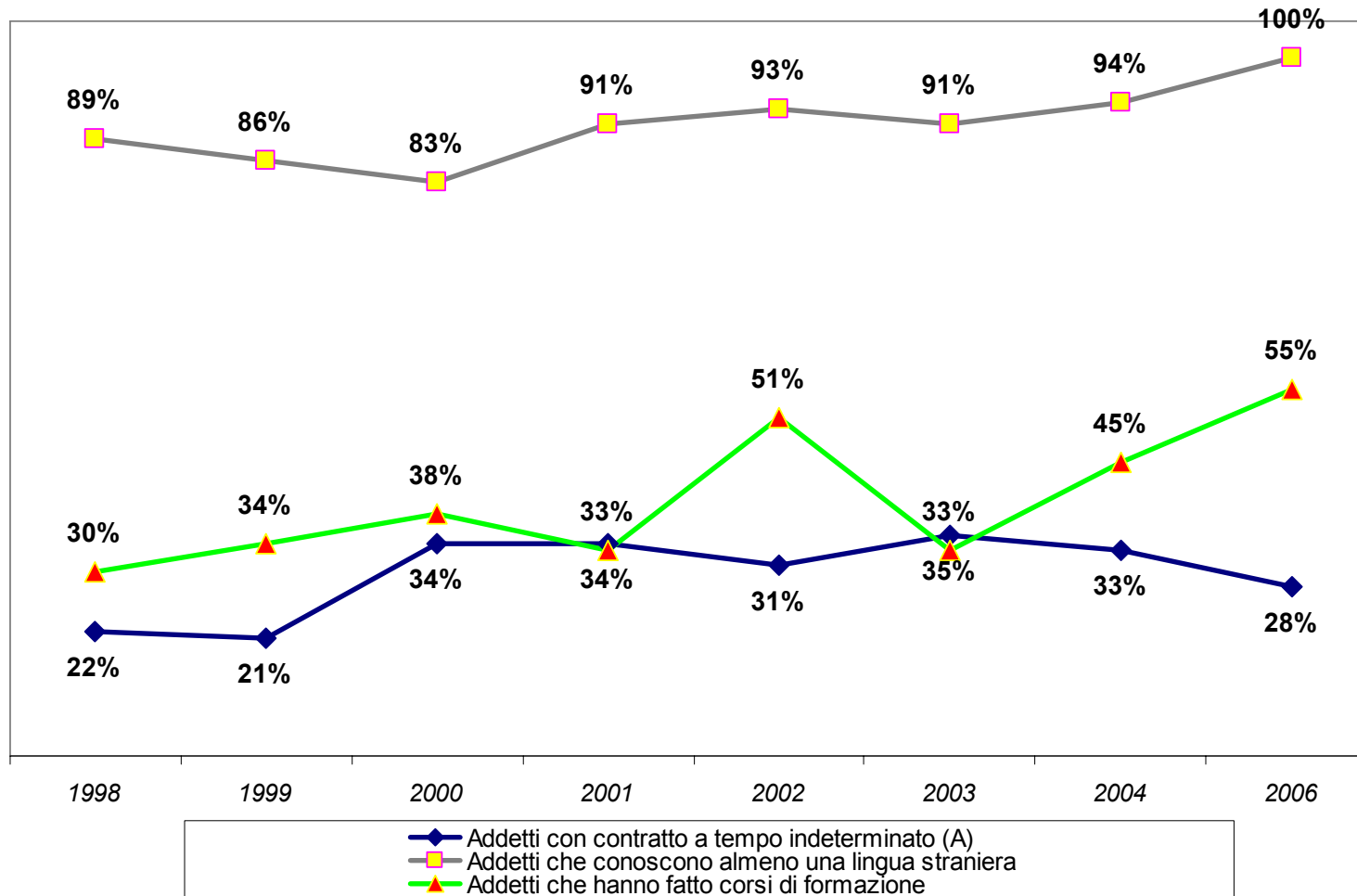
⁵ Questa tipologia contrattuale è indicata nel questionario di rilevazione come Tipo A

La tipologia contrattuale al contrario nell'ultimo anno si è molto sbilanciata verso tipologie diverse dall'assunzione di ruolo; la "precarietà" nel lavoro è evidente anche in questo tipo di attività.

La competenza linguistica degli operatori è andata sempre crescendo.

Anche la percentuale di addetti che seguono corsi di formazione è progressivamente aumentata.

Personale - confronto in serie storica



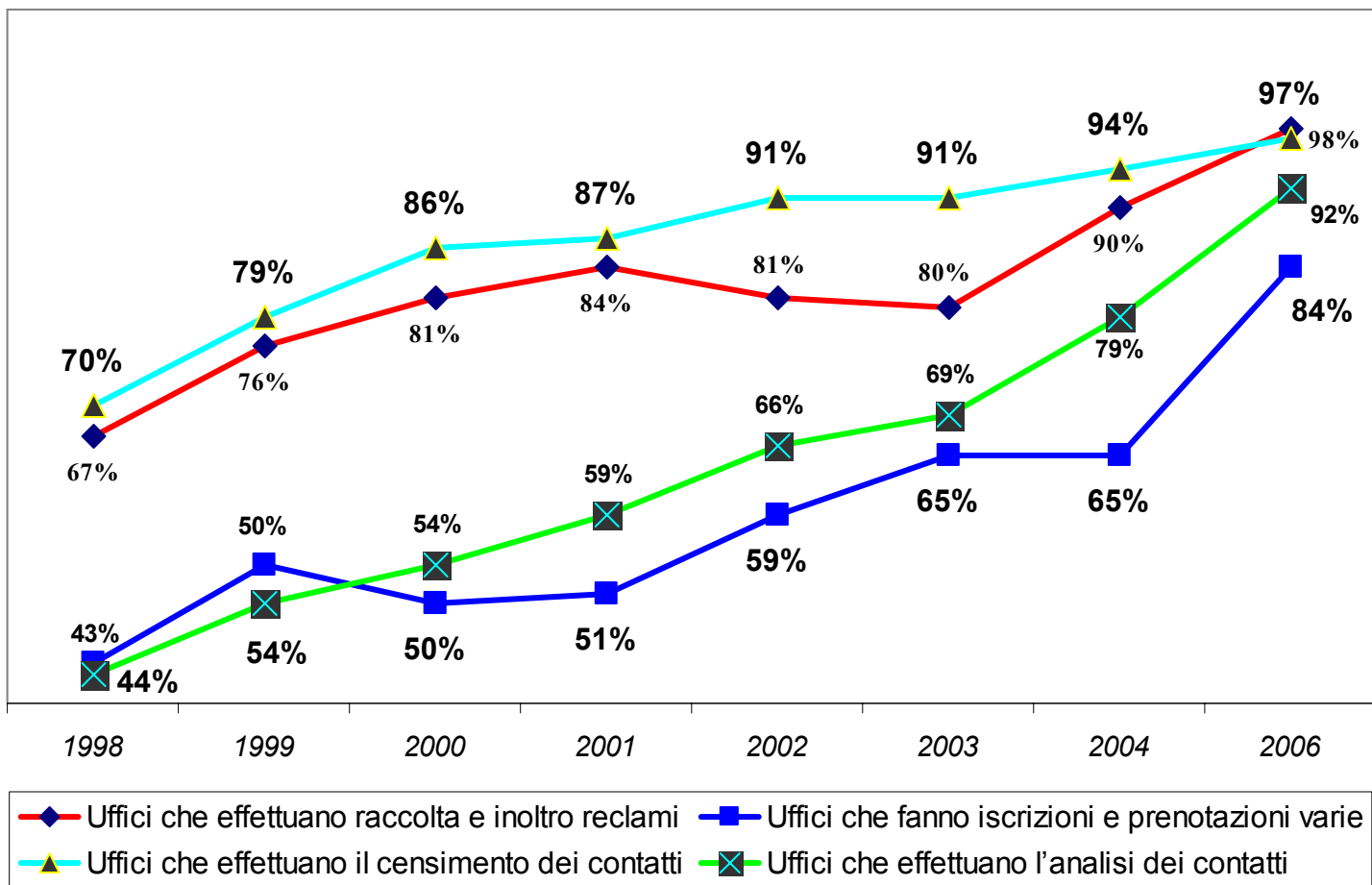
Servizi e attività

anno	Uffici che effettuano raccolta e inoltro reclami	Uffici che fanno iscrizioni e prenotazioni varie	Uffici che effettuano il censimento dei contatti	Uffici che effettuano l'analisi dei contatti
1998	67 %	44 %	70 %	43 %
1999	76 %	54 %	79 %	50 %
2000	81 %	50 %	86 %	54 %
2001	84 %	51 %	87 %	59 %
2002	81 %	59 %	91 %	66 %
2003	80 %	65 %	91 %	69 %
2004	90 %	65 %	94 %	79 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
2006	98 %	84 %	97 %	92 %

Negli ultimi anni è aumentata sensibilmente la percentuale di uffici che offrono servizi al turista confermandosi così un punto di riferimento molto importante sul territorio.

Sono molto migliorate anche le iniziative mirate alla conoscenza del target che si rivolge agli uffici, attività funzionale a svolgere in modo più efficace il proprio ruolo di informazione e servizio.

servizi e attività - confronto in serie storica



ALLEGATI

UFFICI INFORMAZIONE TURISTICA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
BO BOLOGNA	BOLOGNA AEROPORTO	VIA TRIUMVIRATO, 84	051-6472113	051-642253	touristoffice@comune.bologna.it	A	IAT
BO BOLOGNA	BOLOGNA PIAZZA MAGGIORE	PIAZZA MAGGIORE, 1	051-239660	051-231454	touristoffice@comune.bologna.it	A	IAT
BO BOLOGNA	BOLOGNA STAZIONE F.S.	PIAZZA MEDAGLIE D'ORO, 1	051-251947	051-251947	touristoffice@comune.bologna.it	A	IAT
BO CASTEL SAN PIETRO TERME	CASTEL S. PIETRO	PIAZZA XX SETTEMBRE, 14	051-6942090	051-6942090	iat@castelsanpietroterme.it	A	IAT
BO IMOLA	IMOLA	VIA MAZZINI, 14	0542-602207	0542-602310	iat@comune.imola.bo.it	A	IAT
BO LIZZANO IN BELVEDERE	LIZZANO IN BELVEDERE	PIAZZA MARCONI, 6	0534-51052	0534-51052	iat.lizzano@comune.lizzano.bo.it	A	UIT
BO LIZZANO IN BELVEDERE	VIDICIATICO	VIA MARCONI, 31	0534-53159	0534-53159	iat.vidiciatico@comune.lizzano.bo.it	A	UIT
BO MONGHIDORO	MONGHIDORO	VIA MATTEOTTI, 1	051-6555132	051-6552268	turismo@tuttoservizispa.it	A	IAT
BO PORRETTA TERME	PORRETTA TERME	PIAZZA LIBERTA', 11	0534-22021	0534-22328	iat@comune.porrettaterme.bo.it	A	IAT
BO ZOLA PREDOSA	ZOLA PREDOSA	VIA MASINI, 11	051-752472	051-752472	iatzola@libero.it	A	IAT
FC BAGNO DI ROMAGNA	BAGNO DI ROMAGNA	VIA FIORENTINA, 38	0543-911046	0543-911026	iat.bagno@comunic.it	A	IAT
FC BERTINORO	BERTINORO	PIAZZA DELLA LIBERTA', 3	0543-469213	0543-444588	pivi.a@comune.bertinoro.fc.it	A	UIT
FC CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	CASTROCARO GALLERIA TERME	VIALE MARCONI, 28	0543-769631	0543-769631	termeinforma@tiscalinet.it	S	UIT
FC CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	CASTROCARO TERME	VIALE MARCONI, 81	0543-767162	0543-769326	iat@comune.castrocarotermeeterradelsole.fc.it	A	UIT
FC CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	TERRA DEL SOLE	PIAZZA D'ARMI, 2	0543-766766	0543-766766	proloco@terradelsole.org	A	UIT
FC CESENA	CESENA	PIAZZA DEL POPOLO, 15	0547-356327	0547-356393	iat@comune.cesena.fc.it	A	IAT-R
FC CESENATICO	CESENATICO	VIALE ROMA, 112	0547-673287	0547-673288	info@cesenaticoturismo.it	A	IAT-R
FC CESENATICO	CESENATICO PONENTE	VIALE MAZZINI, 179	0547-675684	0547-679962	info@cesenaticoturismo.com	S	UIT
FC CESENATICO	CESENATICO VALVERDE	VIALE CARDUCCI, 292/B	0547-85183	0547-681357	info@cesenaticoturismo.com	S	UIT
FC FORLI'	FORLI'	PIAZZETTA XC PACIFICI, 2	0543-712435	0543-712450	iat@comune.forli.fo.it	A	IAT
FC FORLI'	FORLI' AEROPORTO	VIA SEGANTI, 103	0543-783156	0543-783043	iat@comune.forli.fo.it	S	UIT
FC GALEATA	GALEATA-PIANETTO	VIA BORGIO PIANETTO, 18	0543-981854	0543-981021	museomambrini@libero.it	A	UIT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
FC	GATTEO	GATTEO A MARE	PIAZZA DELLA LIBERTA', 10	0547-86083	0547-85393	iat@comune.gatteo.fo.it	A IAT
FC	PREMILCUORE	PREMILCUORE	VIA ROMA, 34	0543-956540	0543-956557	cv.premilcuore@parcoforestecasentinesi.it	S UIT
FC	SAN MAURO PASCOLI	SAN MAURO MARE	VIA DELLA REPUBBLICA, 8	0541-346392	0541-341378	info@sanmauromare.net	A IAT-R
FC	SANTA SOFIA	SANTA SOFIA	VIA NEFETTI, 3	0543-971297	0543-973034	cv.santasofia@parcoforestecasentinesi.it	A UIT
FE	ARGENTA	ARGENTA	VIA MATTEOTTI, 241	0532-330276	0532-330215	iatargenta@comune.argenta.fe.it	A IAT
FE	CENTO	CENTO	VIA GUERCINO, 41	051-6843334	051-6843307	informaturismo@comune.cento.fe.it	A IAT
FE	CODIGORO	ABBAZIA POMPOSA	VIA POMPOSA CENTRO, 1	0533-719110	0533-719110	iatpomposa@libero.it	A IAT
FE	COMACCHIO	COMACCHIO	CORSO GIUSEPPE MAZZINI, 4	0533-314154	0533-319278	comacchio.iat@comune.comacchio.fe.it	A IAT
FE	COMACCHIO	LIDO DEGLI ESTENSI	VIA ARIOSTO, 10	0533-327464	0533-327464	iatlidoestensi@comune.comacchio.fe.it	S UIT
FE	COMACCHIO	LIDO DELLE NAZIONI	VIA GERMANIA, 24	0533-379068	0533-379068	iatlidonazioni@comune.comacchio.fe.it	S UIT
FE	COMACCHIO	LIDO DI POMPOSA	VIA MONTE GRAPPA, 5	0533-380342	0533-380342	iatlidopomposa@comune.comacchio.fe.it	S UIT
FE	COMACCHIO	LIDO DI SPINA	VIALE LEONARDO DA VINCI, 112	0533-333656	0533-333656	iatlidospina@comune.comacchio.fe.it	S UIT
FE	COMACCHIO	LIDO DI VOLANO	PIAZZA VOLANO CENTRO	0533-355208	0533-355208	iatlidovolano@comune.comacchio.fe.it	S UIT
FE	COMACCHIO	PORTO GARIBALDI	VIA UGO BASSI, 36/38	0533-329076	0533-329076	iatportogaribaldi@comune.comacchio.fe.it	S UIT
FE	FERRARA	FERRARA LARGO CASTELLO	LARGO CASTELLO	0532-209370	0532-212266	infotur@provincia.fe.it	A IAT
FE	GORO	GORO	VIA CAVICCHINI, 13	0533-995030	0533-792343	iat@comune.goro.fe.it	S UIT
FE	MESOLA	MESOLA	PIAZZA S. SPIRITO, 3	0533-993358	0533-993358	prolocomesola@libero.it	A IAT
MO	CARPI	TERRE D'ARGINE	VIA BERENGARIO, 2	059-649255	059-649240	iat@carpidiem.it	A IAT
MO	MARANELLO	TERRA DI MOTORI	VIA DINO FERRARI, 43	0536-073036	0536-949714	terradimotori@comune.maranello.mo.it	A IAT
MO	MIRANDOLA	MIRANDOLA	PIAZZA GUGLIELMO MARCONI, 28	0535-610944	0535-24043	uit@comune.mirandola.mo.it	A UIT
MO	MODENA	MODENA	PIAZZA GRANDE, 14	059-2032660	059-2032659	iatmo@comune.modena.it	A IAT-R
MO	MONTEFIORINO	COMUNITA' MONTANA MODENA OVEST	VIA ROCCA, 1	0536-962727	0536-965312	infoturismo@cmovest.mo.it	A UIT
MO	SASSUOLO	SASSUOLO	VIA AVANZINI - PAGGERIA NUOVA	0536-184853	0536-805527	info@sassuoloturismo.it	A IAT
MO	SESTOLA	CIMONE	CORSO UMBERTO I°, 3	0536-62824	0536-61621	infosestola@msw.it	A IAT
MO	VIGNOLA	TERRE DI CASTELLI	VIA FRANCESCO SELMI, 5	059-764365	059-764311	turismo@terredicastelli.mo.it	A UIT
PC	BOBBIO	BOBBIO	PIAZZA SAN FRANCESCO, 1	0523-962815	0523-936666	iatbobbio@libero.it	A IAT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
PC	BORGONOVO VAL TIDONE	BORGONOVO	PIAZZA GARIBALDI, 18	0523-861210	0523-861210	iatborgonovo@libero.it	A IAT
PC	CASTELL'ARQUATO	CASTELL'ARQUATO	VIA DANTE, 27	0523-803091	0523-803091	info@castellarquato.net	A IAT
PC	PIACENZA	PIACENZA	PIAZZA CAVALLI, 7	0523-329324	0523-306727	iat@comune.piacenza.it	A IAT
PC	VIGOLZONE	GRAZZANO VISCONTI	VIALE DEL CASTELLO, 2	0523-870997	0523-870997	iat@grazzano.it	A IAT
PR	BEDONIA	BEDONIA	VIA GARIBALDI, 13	0525-824765	0525-824765	ufficioturistico@comune.bedonia.pr.it	A UIT
PR	BERCETO	BERCETO	VIA ROMEA, 5	0525-629027	0525-629456	info@puntotappa.com	A UIT
PR	BORE	BORE	VIA ROMA, 83	0525-79011	0525-79012	bore@comune.bore.pr.it	S UIT
PR	BORGO VAL DI TARO	BORGO VAL DI TARO	PIAZZA MANARA, 7	0525-96796	0525-96218	uit@comune.borgo-val-di-taro.pr.it	S UIT
PR	BUSSETO	BUSSETO	PIAZZA GIUSEPPE VERDI, 10	0524-92487	0524-931740	info@bussetolive.come	A IAT
PR	CALESTANO	CALESTANO	VIA MAZZINI, 1	0525-520119	0525-520114	info@tartufonerofragno.it	S UIT
PR	COLORNO	COLORNO	PIAZZA GARIBALDI, 26	0521-313336	0521-521570	ufficio.turistico@comune.colorno.pr.it	A IAT
PR	CORNIGLIO	CORNIGLIO	LARGO AL CASTELLO, 1	0521-881012	0521-881012	info@castellocorniglio.it	S UIT
PR	FIDENZA	FIDENZA VILLAGE	VIA SAN MICHELE CAMPAGNA	0524-335556	0524-201607	iatcomunedifidenza@fidenzavillage.com	A IAT
PR	FONTANELLATO	FONTANELLATO	VIA MATTEOTTI, 1	0521-823220	0521-824042	ufficio.turistico@comune.fontanellato.pr.it	A UIT
PR	FORNOVO DI TARO	FORNOVO/VAL CENO/VAL TARO	VIA XXIV MAGGIO, 28	0525-2599	0525-2599	prolocofo@libero.it	A IAT
PR	LANGHIRANO	TORRECHIARA	STRADA AL CASTELLO, 10	0521-355009	0521-355821	iat@comune.langhirano.pr.it	A UIT
PR	MONCHIO DELLE CORTI	MONCHIO DELLE CORTI	VIA CIRCONVALLAZIONE, 51	0521-896618	0521-896742	info.monchio@cmparmaest.pr.ir	A UIT
PR	MONTECHIARUGOLO	MONTICELLI TERME	VIA MARCONI, 13/BIS	0521-657519	0521-659463	turismo@comune.montechiarugolo.pr.it	A UIT
PR	NEVIANO DEGLI ARDUINI	MONTEFUSO	VIA CAPETTA, 1	0521-850151	0521-840148	parcofuso@provincia.parma.it	A UIT
PR	PARMA	PARMA	VIA MELLONI, 1/A	0521-218889	0521-234735	turismo@comune.parma.it	A IAT
PR	SALA BAGANZA	SALA BAGANZA	PIAZZA GRAMSCI, 1	0521-331342	0521-336429	iatsala@comune.sala-baganza.pr.it	A IAT
PR	SALSOMAGGIORE TERME	SALSOMAGGIORE	PIAZZALE BERZIERI	0524-580211	0524-580219	info@portalesalsomaggiore.it	A IAT
PR	SALSOMAGGIORE TERME	TABIANO	VIA FIDENZA, 20	0524-565482	0524-567533	infotabiano@portalesalsomaggiore.it	S IAT
PR	SAN SECONDO PARMENSE	SAN SECONDO PARMENSE	PIAZZA MAZZINI, 12	0521-572167	0521-872147	uit@comune.san-secondo-parmense.pr.it	A UIT
PR	TIZZANO VAL PARMA	TIZZANO	PIAZZA ROMA, 1	0521-868935	0521-868937	uff.turismo@comune.tizzano-val-parma.pr.it	A UIT
PR	TORNOLO	TARSOGNO	VIA NOBERINI, 1	0525-89272	0525-89272	prolocotarsogno@tiscali.it	S UIT

Prov.	Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
RA	BAGNACAVALLO	BAGNACAVALLO	PIAZZA DELLA LIBERTA', 13	0545-280898	0545-280859	turismo@comune.bagnacavallo.ra.it	A	UIT
RA	BRISIGHELLA	BRISIGHELLA	PIAZZETTA PORTO GABOLO, 5	0546-81166	0546-81166	iat.brisighella@racine.ra.it	S	UIT
RA	CASOLA VALSENIO	CASOLA VALSENIO	VIA ROMA, 50	0546-73033	0546-73036	iat.casolavalsenio@racine.ra.it	S	UIT
RA	CERVIA	CERVIA	VIALE DEI MILLE, 65	0544-974400	0544-977194	iatcervia@comunecervia.it	S	IAT
RA	CERVIA	MILANO MARITTIMA	VIALE MATTEOTTI, 39/41	0544-993435	0544-993226	iatmilanomarittima@comunecervia.it	A	IAT
RA	CERVIA	PINARELLA	VIA TRITONE, 15/B	0544-988869	0544-980728	iatpinarella@comunecervia.it	S	UIT
RA	CERVIA	TAGLIATA	PIAZZALE DEI PESCI, 1	0544-987945	0544-982315	iattagliata@comunecervia.it	S	UIT
RA	FAENZA	FAENZA	PIAZZA DEL POPOLO, 1	0546-25231	0546-25231	prolocofaenza@racine.ra.it	A	IAT
RA	RAVENNA	CASALBORSETTI	VIALE DELLE VIOLE, 1	0544-444912	0544-444912	prolococasalborsetti@racine.ra.it	S	UIT
RA	RAVENNA	CLASSE	VIA ROMEA SUD, 266	0544-473661	0544-473661	classe.iat@libero.it	A	IAT
RA	RAVENNA	LIDO ADRIANO	VIALE PETRARCA, 434	0544-495353	0544-495353	prolocolidoadriano@racine.ra.it	S	UIT
RA	RAVENNA	LIDO DI CLASSE	VIALE VIVALDI, 51	0544-939278	0544-939278	lidodiclasse.iat@libero.it	S	UIT
RA	RAVENNA	LIDO DI DANTE	VIA CATONE, 10	0544-492106	0544-492106	lidodidante@libero.it	S	UIT
RA	RAVENNA	LIDO DI SAVIO	VIALE ROMAGNA, 244	0544-949063	0544-949063	lidodisavio.iat@libero.it	S	UIT
RA	RAVENNA	MARINA DI RAVENNA	VIALE DELLE NAZIONI, 159	0544-530117	0544-536224	info@marinadiravenna.org	S	UIT
RA	RAVENNA	MARINA ROMEA	VIALE FERRARA, 7	0544-446035	0544-441021	prolocomarinaravenna@racine.ra.it	S	UIT
RA	RAVENNA	PORTO CORSINI	VIALE PO, 32/B	0544-447399	0544-447399	prolocoportocorsini@racine.ra.it	S	UIT
RA	RAVENNA	PUNTA MARINA TERME	VIA DELLA FONTANA, 4	0544-437312	0544-437312	puntamarina@puntamarinaterme.it	S	UIT
RA	RAVENNA	RAVENNA CENTRO STORICO	VIA SALARA, 8/12	0544-35404	0544-482670	iatravenna@comune.ra.it	A	IAT
RA	RAVENNA	RAVENNA MAUSOLEO TEODORICO	VIA DELLE INDUSTRIE, 14	0544-451539	0544-451539	teodorico.iat@libero.it	A	IAT
RA	RIOLO TERME	RIOLO TERME	CORSO MATTEOTTI, 40	0546-71044	0546-71932	iat.rioloterme@racine.ra.it	A	IAT
RE	CANOSSA	TERRE MATILDICHE	VIA ROSSENA, 83	0522-872225	0522-872225	iat.terrematildiche@libero.it	A	IAT
RE	CASTELNOVO NE'MONTI	CASTELNOVO NE' MONTI	VIA ROMA, 15/B	0522-810430	0522-812313	iat@appenninoreggiano.it	A	IAT-R
RE	GUASTALLA	GUASTALLA	VIA GONZAGA, 37/E	0522-219812	0522-219708	iatguast@libero.it	A	UIT
RE	REGGIO NELL'EMILIA	REGGIO EMILIA	VIA FARINI, 1/A	0522-451152	0522-436739	iat@municipio.re.it	A	IAT-R
RN	BELLARIA-IGEA MARINA	BELLARIA	VIA L. DA VINCI, 2	0541-344108	0541-345491	iat@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	A	IAT-R

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo	
RN	BELLARIA-IGEA MARINA	IGEA MARINA	VIALE PINZON, 196	0541-333119	0541-333119	iatim@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	S	UIT
RN	CATTOLICA	CATTOLICA PIAZZA 1° MAGGIO	PIAZZALE 1° MAGGIO	0541-966687	0541-966687	iat2@cattolica.net	S	UIT
RN	CATTOLICA	CATTOLICA PIAZZA ROOSVELT	PIAZZA ROOSVELT, 5	0541-966697	0541-966695	iat@cattolica.net	A	IAT
RN	CORIANO	CORIANO	PIAZZA MAZZINI, 10	0541-656255	0541-656255	info@prolococoriano.it	A	UIT
RN	GEMMANO	GEMMANO	VIA PROVINCIALE ONFERNO, 52	0541-984694	0541-984694	museorno@tin.it	S	UIT
RN	MISANO ADRIATICO	MISANO ADRIATICO	VIA PLATANI, 22	0541-615520	0541-613295	iat@comune.misano-adriatico.rn.it	A	IAT
RN	MISANO ADRIATICO	PORTOVERDE	VIA LUNGODARSENA	0541-612429	0541-612429	iat@comune.misano-adriatico.rn.it	S	UIT
RN	MONTEFIORE CONCA	MONTEFIORE	VIA ROMA, 3	0541-980035	0541-980206	utribmontefiore@email.it	S	UIT
RN	MONTEGRIDOLFO	MONTEGRIDOLFO	VIA BORGIO, 2	0541-855067	0541-855067	iat_montegridolfo@virgilio.it	S	UIT
RN	RICCIONE	RICCIONE PIAZZALE CECCARINI	PIAZZALE CECCARINI, 11	0541-693302	0541-605752	iat@comune.riccione.rn.it	A	IAT
RN	RICCIONE	RICCIONE STAZIONE F.S.	PIAZZALE CADORNA	0541-606984			S	UIT
RN	RICCIONE	RICCIONE VIA VERDI	VIA VERDI, 27	0541-691382			S	UIT
RN	RIMINI	MIRAMARE	VIA MARTINELLI, 11/A	0541-372112	0541-372112	infomiramare@comune.rimini.it	S	UIT
RN	RIMINI	RIMINI AEROPORTO	VIA FLAMINIA, 409	0541-378731	0541-378731	iataeroporto@libero.it	A	UIT
RN	RIMINI	RIMINI FIERA	VIA EMILIA, 155	0541-744768	0541-744768	iatfiera@libero.it	A	UIT
RN	RIMINI	RIMINI MARE	PIAZZALE FELLINI, 3	0541-56902	0541-56598	infomarinacentro@comune.rimini.it	A	IAT
RN	RIMINI	RIMINI PALACONGRESSI	VIA DELLA FIERA, 52	0541-783615	0541-783615	iatpalacongressi@libero.it	A	UIT
RN	RIMINI	RIMINI STAZIONE F.S.	PIAZZALE CESARE BATTISTI, 1	0541-51331	0541-27927	infostazione@comune.rimini.it	A	IAT
RN	RIMINI	TORRE PEDRERA	VIA SAN SALVADOR, 65/D	0541-720182	0541-720182	infotorpedrera@comune.rimini.it	S	UIT
RN	RIMINI	VISERBA	VIA G. DATI, 180/A	0541-738115	0541-738115	infoviserba@comune.rimini.it	S	UIT
RN	SALUDECIO	SALUDECIO	PIAZZA BEATO AMATO RONCONI, 1	0541-981102	0541-981102	iat.saludecio@libero.it	S	UIT
RN	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	PIAZZA SILVAGNI, 26	0541-828119	0541-828182	prolocosangiovanni@libero.it	S	UIT
RN	SANTARCANGELO DI ROMAGNA	SANTARCANGELO	VIA CESARE BATTISTI, 5	0541-624270	0541-622570	iat@comune.santarcangelo.rn.it	A	IAT
RN	VERUCCHIO	VERUCCHIO	PIAZZA MALATESTA, 20	0541-670222	0541-673266	iat.verucchio@iper.net	A	IAT

ALLEGATI

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE

DENOMINAZIONE UFFICIO _____ **ID** _____

Informazioni Turistiche/ UIT **IAT** **IAT-R**

INDIRIZZO:

Via _____ n. _____

Località _____ Comune _____ Provincia _____

Tel. _____ Segret. Telef. Sì No fax _____

Email _____

GESTIONE

Il servizio e' gestito completamente in forma diretta dal Comune? Sì No

Il servizio e' affidato completamente ad altro soggetto? Sì No

se Sì a: (in caso di più soggetti indicare il soggetto prevalente)

- Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane Provincia
- Pro loco Agenzia viaggi Cooperative
- Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato Altri privati

Il servizio e' gestito in forma diretta ma in collaborazione con altri? Sì No

se Sì con: (indicare il soggetto prevalente)

- Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane Provincia
- Pro loco Agenzia viaggi Cooperative
- Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato Altri privati

APERTURA E ORARI

APERTURA ANNUALE **APERTURA STAGIONALE**

Numero giorni di apertura effettivi¹ complessivi nell'anno _____

Numero ore settimanali di apertura nei periodi di massima affluenza _____
di cui ore di apertura domenicale _____

PERSONALE

Numero addetti complessivi nell'anno _____.

Numero addetti giornalmente compresenti nei periodi di massima affluenza _____

PERSONALE	Tipo di contratto A= a tempo indeterminato B= a tempo determinato	Numero giornate annue di presenza effettiva	Numero lingue straniere conosciute	Ha frequentato nel 2006 corsi di formazione ²
UNITA' n. 1				
UNITA' n. 2				
UNITA' n. 3				
UNITA' n. 4				
UNITA' n. 5				
UNITA' n. 6				
UNITA' n. 7				
UNITA' n. 8				

¹ Sommare tutti i giorni di apertura dei diversi periodi dell'anno; eventuali giornate di chiusura settimanale vanno escluse dalla somma.

² *Minimo 18 ore annue di aggiornamento su risorse e servizi turistici* (art. 3 direttiva 956/2005) – Barrare con una crocetta

DENOMINAZIONE UFFICIO _____ ID _____

STRUTTURA E DOTAZIONI

Superficie locali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti) mq: _____

Numero Personal computer _____ Numero stampanti _____

Accesso a Internet No Sì (collegamento veloce) Sì (collegamento non veloce)

ATTIVITÀ

RACCOLTA E TRATTAMENTO INFORMAZIONI TURISTICHE

Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale⁸ Sistematicamente Qualche volta Mai

SERVIZI AL TURISTA

Raccolta e inoltro⁹ reclami Sì No Reclami inoltrati totali _____

di cui per ricettività n. _____
 ristorazione n. _____
 servizi generali¹⁰ n. _____
 trasporti sul territorio n. _____

Prenotazione pernottamento in strutture ricettive Sì No

numero complessivo prenotazioni _____

di cui in forma di last minute _____

tramite agenzia viaggi presente nell'ufficio _____

Verifica disponibilità ricettiva senza prenotazione Sì No

Iscrizione, prenotazione, verifica disponibilità: eventi, spettacoli, visite guidate, mostre Sì No

Vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici Sì No

Prenotazione guide turistiche Sì No

ALTRE ATTIVITA'

Attivazione di strumenti di indagine sulla soddisfazione dell'utente Sì No

se Sì sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione
 sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento
 si tratta di indagini di tipo continuativo
 si tratta di indagini attivate ad hoc

⁸ La collaborazione può assumere diverse modalità: aggiornamento della Banca Dati della Redazione Locale, segnalazione di eventi, segnalazione di dati errati, etc.

⁹ All'Ente competente a seconda dell'oggetto del reclamo

¹⁰ Musei, guide turistiche, banche, servizi sanitari, ecc.

DENOMINAZIONE UFFICIO _____

ID _____

Censimento dei contatti Sì No

Se Sì

Totale contatti censiti¹¹ _____

di cui richieste dirette al banco n. _____
 richieste telefoniche n. _____
 richieste via fax o posta n. _____
 richieste per e-mail n. _____

Analisi sui contatti (**escluse le e-mail**) Sì No

Se Sì Numero totale contatti¹² (al banco + telefono + fax + posta) _____

Numero contatti in lingua italiana _____
inglese _____
francese _____
tedesca _____
spagnola _____
altro _____

Numero richieste relative all'ambito locale¹³ _____
regionale _____
altro _____

Numero richieste relative a territorio¹⁴ _____
eventi e proposte¹⁵ _____
divertimento e relax¹⁶ _____
ospitalità¹⁷ _____
servizi¹⁸ _____

Altre informazioni

ufficio accessibile¹⁹ Sì No

ufficio con impianti a norma²⁰ Sì No

¹¹ Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc..

¹² Tutti i soggetti che **chiedono** informazioni o materiali; possono essere cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc., che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza o anche operatori quali giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che **chiedono** materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio

¹³ Per *locale* si intende relativo al comune o alla provincia di competenza

¹⁴ Sotto la voce *territorio* vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati

¹⁵ Sotto la voce *eventi e proposte* vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc.

¹⁶ Sotto la voce *divertimento e relax* vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere

¹⁷ Sotto la voce *ospitalità* vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione

¹⁸ Sotto la voce *servizi* vanno raggruppate le richieste su: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc

¹⁹ Direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro)

²⁰ Locali e impianti in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione

ALLEGATI

TAVOLE STATISTICHE REGIONALI

Distribuzione degli uffici per tipologia

2006	UIT		IAT		IAT-R		TOTALE		Numero Comuni
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Bologna	2	20,0%	8	80,0%	0	0,0%	10	100,0%	7
Ferrara	7	53,8%	6	46,2%	0	0,0%	13	100,0%	7
Forlì-Cesena	10	62,5%	3	18,8%	3	18,8%	16	100,0%	11
Modena	3	37,5%	4	50,0%	1	12,5%	8	100,0%	8
Parma	14	63,6%	8	36,4%	0	0,0%	22	100,0%	21
Piacenza	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	5
Ravenna	14	66,7%	7	33,3%	0	0,0%	21	100,0%	7
Reggio Emilia	1	25,0%	1	25,0%	2	50,0%	4	100,0%	4
Rimini	17	68,0%	7	28,0%	1	4,0%	25	100,0%	13
Totale	68	54,8%	49	39,5%	7	5,6%	124	100,0%	83

Distribuzione degli uffici per ambito turistico

<i>2006</i>	<i>UIT</i>		<i>IAT</i>		<i>IAT-R</i>		<i>TOTALE</i>		<i>Numero Comuni</i>
<i>Provincia</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	
RIVIERA	27	39,7%	9	18,4%	3	42,9%	39	31,5%	11
CITTA'	4	5,9%	10	20,4%	3	42,9%	17	13,7%	8
TERME	5	7,4%	8	16,3%	0	0,0%	13	10,5%	10
APPENNINO	21	30,9%	5	10,2%	1	14,3%	27	21,8%	27
ALTRO	11	16,2%	17	34,7%	0	0,0%	28	22,6%	27
Totale	68	100,0%	49	100,0%	7	100,0%	124	100,0%	83

Distribuzione degli uffici per provincia

<i>2006</i>	<i>UIT</i>		<i>IAT</i>		<i>IAT-R</i>		<i>TOTALE</i>		<i>Numero Comuni</i>
	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	
Bologna	2	2,9%	8	16,3%	0	0,0%	10	8,1%	7
Ferrara	7	10,3%	6	12,2%	0	0,0%	13	10,5%	7
Forlì-Cesena	10	14,7%	3	6,1%	3	42,9%	16	12,9%	11
Modena	3	4,4%	4	8,2%	1	14,3%	8	6,5%	8
Parma	14	20,6%	8	16,3%	0	0,0%	22	17,7%	21
Piacenza	0	0,0%	5	10,2%	0	0,0%	5	4,0%	5
Ravenna	14	20,6%	7	14,3%	0	0,0%	21	16,9%	7
Reggio Emilia	1	1,5%	1	2,0%	2	28,6%	4	3,2%	4
Rimini	17	25,0%	7	14,3%	1	14,3%	25	20,2%	13
Totale	68	100,0%	49	100,0%	7	100,0%	124	100,0%	83

Modalità di gestione - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici gestiti direttamente dal Comune	23	18,5%	20	16,1%	43	34,7%
Totale uffici gestiti direttamente dai Comuni	23	18,5%	20	16,1%	43	34,7%
Uffici gestiti da altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	3	2,4%	2	1,6%	5	4,0%
Uffici gestiti dalla Provincia	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti dalla Pro Loco	10	8,1%	7	5,6%	17	13,7%
Uffici gestiti da Agenzia di Viaggi	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	11	8,9%	12	9,7%	23	18,5%
Uffici gestiti da Cooperative	3	2,4%	4	3,2%	7	5,6%
Uffici gestiti da altri soggetti privati	9	7,3%	2	1,6%	11	8,9%
Totale uffici con gestione affidata interamente ad altri soggetti	36	29,0%	27	21,8%	63	50,8%
Uffici gestiti in collaborazione con altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	2	1,6%	-	-	2	1,6%
Uffici gestiti in collaborazione con la Provincia	-	-	1	0,8%	1	0,8%
Uffici gestiti in collaborazione con la Pro Loco	3	2,4%	1	0,8%	4	3,2%
Uffici gestiti in collaborazione con Agenzia di Viaggi	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti in collaborazione con Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	1	0,8%	1	0,8%	2	1,6%
Uffici gestiti in collaborazione con Cooperative	3	2,4%	4	3,2%	7	5,6%
Uffici gestiti in collaborazione con altri soggetti privati	-	-	2	1,6%	2	1,6%
Totale uffici gestiti dal Comune in collaborazione con altri soggetti	9	7,3%	9	7,3%	18	14,5%
Totale uffici di informazione turistica	68	54,8%	56	45,2%	124	100,0%

Struttura e dotazioni - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici accessibili	68	54,8%	56	45,2%	124	100,0%
Uffici con impianti a norma	68	54,8%	56	45,2%	124	100,0%
Superficie media per ufficio in mq	48,0	-	73,1	-	59,3	-
Numero medio personal computer per ufficio	1,4	-	2,6	-	1,9	-
Numero medio Stampanti per ufficio	1,3	-	1,8	-	1,5	-
Uffici con personal computer	68	54,8%	56	45,2%	124	100,0%
Uffici con segreteria telefonica	55	44,4%	49	39,5%	104	83,9%
Uffici privi di collegamento Internet	1	0,8%	-	-	1	0,8%
Uffici con collegamento Internet veloce (ADSL)	45	36,3%	49	39,5%	94	75,8%
Uffici con collegamento Internet lento (modem o ISDN)	22	17,7%	7	5,6%	29	23,4%

Apertura ed orari - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici con apertura inferiore a 240 giorni	50	40,3%	-	-	50	40,3%
Uffici con apertura uguale o superiore a 240 giorni	18	14,5%	56	45,2%	74	59,7%
Totale uffici	68	54,8%	56	45,2%	124	100,0%
Numero medio di giorni di apertura	179	-	329	-	247	-
Numero minimo di giorni di apertura	37	-	240	-	37	-
Numero massimo di giorni di apertura	360	-	365	-	365	-
Media di ore settimanali nei periodi di massima affluenza	45	-	54	-	49	-
Media di ore domenicali nei periodi di massima affluenza	6	-	6	-	6	-

Caratteristiche del personale - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Con contratto a tempo indeterminato	20	5,2%	86	22,3%	106	27,5%
Con contratto a tempo determinato	137	35,6%	142	36,9%	279	72,5%
Totale addetti	157	40,8%	228	59,2%	385	100,0%
Numero medio di addetti per ufficio	2,3	-	4,1	-	3,1	-
Numero medio di addetti compresenti nei periodi di max affluenza per ufficio	1,5	-	2,4	-	1,9	-
Numero medio di giornate annue di presenza effettiva per operatore	118	-	180	-	155	-
Una lingua straniera conosciuta	39	10,1%	15	3,9%	54	14,0%
Due lingue straniere conosciute	58	15,1%	110	28,6%	168	43,6%
Tre lingue straniere conosciute	59	15,3%	100	26,0%	159	41,3%
Più di tre lingue straniere conosciute	1	0,3%	3	0,8%	4	1,0%
Totale addetti	157	40,8%	228	59,2%	385	100,0%
Hanno frequentato corsi di formazione	63	16,4%	149	38,7%	212	55,1%

Servizi al turista: raccolta ed inoltro reclami

Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano la raccolta e l'inoltro dei reclami	68	54,8%	53	42,7%	121	97,6%
Totale reclami inerenti la ricettività	114	11,8%	252	26,0%	366	37,8%
Totale reclami inerenti la ristorazione	5	0,5%	15	1,5%	20	2,1%
Totale reclami inerenti i servizi generali (musei, guide, ecc)	119	12,3%	217	22,4%	336	34,7%
Totale reclami inerenti i trasporti sul territorio	51	5,3%	196	20,2%	247	25,5%
Totale reclami raccolti	289	29,8%	680	70,2%	969	100,0%
Media reclami inerenti la ricettività raccolti da ogni ufficio	2	-	5	-	3	-
Media reclami inerenti la ristorazione raccolti da ogni ufficio	0	-	0	-	0	-
Media reclami inerenti i servizi generali raccolti da ogni ufficio	2	-	4	-	3	-
Media reclami inerenti i trasporti sul territorio raccolti da ogni ufficio	1	-	4	-	2	-
Media reclami raccolti complessivamente da ogni ufficio	4	-	13	-	8	-

Servizi al turista: prenotazione, verifica disponibilità e vendita

Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano la prenotazione del pernottamento in strutture ricettive (esclusa verifica gratuita della disponibilità)	-	-	32	25,8%	32	25,8%
Totale prenotazioni in forma di last minute	-	-	2.366	51,9%	2.366	51,9%
Totale prenotazioni tramite agenzia di viaggio presente nell'ufficio	-	-	2.191	48,1%	2.191	48,1%
Totale prenotazioni effettuate	0	0,0%	4.557	100,0%	4.557	100,0%
Uffici che effettuano verifica ricettività senza prenotazione	54	43,5%	51	41,1%	105	84,7%
Uffici che effettuano altre iscrizioni, prenotazioni e verifiche disponibilità	54	43,5%	50	40,3%	104	83,9%
Uffici che effettuano vendita materiali turistici, gadget e prodotti tipici	26	21,0%	26	21,0%	52	41,9%
Uffici che effettuano prenotazione di guide turistiche	21	16,9%	30	24,2%	51	41,1%
Uffici che collaborano sistematicamente con la redazione locale	47	37,9%	50	40,3%	97	78,2%
Uffici che collaborano saltuariamente con la redazione locale	15	12,1%	6	4,8%	21	16,9%
Uffici che non collaborano mai con la redazione locale	6	4,8%	-	-	6	4,8%

Censimento dei contatti ed indagini sulla soddisfazione dell'utente Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano il censimento dei contatti	64	51,6%	56	45,2%	120	96,8%
Totale richieste dirette al banco	262.244	17,9%	824.828	56,4%	1.087.072	74,3%
Totale richieste telefoniche	40.409	2,8%	227.293	15,5%	267.702	18,3%
Totale richieste via fax o posta	5.974	0,4%	32.922	2,3%	38.896	2,7%
Totale richieste per e-mail	14.074	1,0%	54.939	3,8%	69.013	4,7%
Totale contatti censiti	322.701	22,1%	1.139.982	77,9%	1.462.683	100,0%
Media richieste dirette al banco per ogni ufficio	4.098	-	14.729	-	9.059	-
Media richieste telefoniche per ogni ufficio	631	-	4.059	-	2.231	-
Media richieste via fax o posta per ogni ufficio	96	-	610	-	335	-
Media richieste per e-mail per ogni ufficio	220	-	981	-	575	-
Media richieste ricevute complessivamente da ogni ufficio	5.042	-	20.357	-	12.189	-
Uffici che effettuano indagini sulla soddisfazione dell'utente	16	12,9%	28	22,6%	44	35,5%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione	9	7,3%	21	16,9%	30	24,2%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento	9	7,3%	13	10,5%	22	17,7%
Uffici che fanno indagini di tipo continuativo	4	3,2%	11	8,9%	15	12,1%
Uffici che fanno indagini attivate ad hoc	12	9,7%	19	15,3%	31	25,0%

Analisi dei contatti - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano l'analisi dei contatti censiti	61	49,2%	53	42,7%	114	91,9%
Totale contatti in lingua italiana	250.225	19,8%	794.483	62,8%	1.044.708	82,6%
Totale contatti in lingua inglese	14.279	1,1%	73.551	5,8%	87.830	6,9%
Totale contatti in lingua francese	9.270	0,7%	24.202	1,9%	33.472	2,6%
Totale contatti in lingua tedesca	17.865	1,4%	33.805	2,7%	51.670	4,1%
Totale contatti in lingua spagnola	2.877	0,2%	15.225	1,2%	18.102	1,4%
Totale contatti in una lingua differente dalle precedenti	7.464	0,6%	21.512	1,7%	28.976	2,3%
Totale contatti analizzati per lingua	301.980	23,9%	962.778	76,1%	1.264.758	100,0%
Totale richieste relative all'ambito locale	262.511	20,1%	863.247	66,1%	1.125.758	86,2%
Totale richieste relative all'ambito regionale	43.979	3,4%	59.416	4,6%	103.395	7,9%
Totale richieste relative ad altri ambiti	18.777	1,4%	57.712	4,4%	76.489	5,9%
Totale richieste relative al territorio (musei, località, itinerari, trasporti)	168.386	10,0%	560.785	33,4%	729.171	43,4%
Totale richieste relative a eventi e proposte	76.751	4,6%	263.979	15,7%	340.730	20,3%
Totale richieste relative a divertimento e relax (parchi tematici, terme, impianti sportivi)	46.411	2,8%	80.115	4,8%	126.526	7,5%
Totale richieste relative all'ospitalità	51.053	3,0%	256.160	15,3%	307.213	18,3%
Totale richieste relative ai servizi	32.755	2,0%	142.243	8,5%	174.998	10,4%

ALLEGATI

TAVOLE STATISTICHE PROVINCIALI

Gestione

2006	UIT				IAT			
	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	2	100,0%	0,0%	0,0%	8	25,0%	75,0%	0,0%
Ferrara	7	0,0%	100,0%	0,0%	6	33,3%	33,3%	33,3%
Forlì-Cesena	10	20,0%	60,0%	20,0%	6	50,0%	50,0%	0,0%
Modena	3	0,0%	100,0%	0,0%	5	40,0%	40,0%	20,0%
Parma	14	57,1%	42,9%	0,0%	8	12,5%	50,0%	37,5%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	14	14,3%	64,3%	21,4%	7	28,6%	28,6%	42,9%
Reggio Emilia	1	0,0%	0,0%	100,0%	3	33,3%	66,7%	0,0%
Rimini	17	52,9%	29,4%	17,6%	8	75,0%	25,0%	0,0%
Totale	68	33,8%	52,9%	13,2%	56	35,7%	48,2%	16,1%

Gestione

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	10	40,0%	60,0%	0,0%
Ferrara	13	15,4%	69,2%	15,4%
Forlì-Cesena	16	31,3%	56,3%	12,5%
Modena	8	25,0%	62,5%	12,5%
Parma	22	40,9%	45,5%	13,6%
Piacenza	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	21	19,0%	52,4%	28,6%
Reggio Emilia	4	25,0%	50,0%	25,0%
Rimini	25	60,0%	28,0%	12,0%
Totale	124	34,7%	50,8%	14,5%

Struttura e dotazioni

2006	UIT					IAT				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet	Numero uffici	Superficie media	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	2	30	100,0%	100,0%	100,0%	8	40	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	7	36	100,0%	100,0%	100,0%	6	68	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	10	78	100,0%	100,0%	100,0%	6	78	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	3	57	100,0%	100,0%	100,0%	5	73	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	14	52	100,0%	100,0%	100,0%	8	94	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	5	55	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	14	45	100,0%	100,0%	100,0%	7	102	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	1	80	100,0%	100,0%	100,0%	3	85	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	17	33	100,0%	100,0%	94,1%	8	67	100,0%	100,0%	100,0%
Totale	68	48	100,0%	100,0%	98,5%	56	73	100,0%	100,0%	100,0%

Struttura e dotazioni

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	10	38	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	13	51	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	16	78	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	8	67	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	22	67	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	5	55	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	21	64	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	84	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	25	44	100,0%	100,0%	96,0%
Totale	124	59	100,0%	100,0%	99,2%

Apertura

2006	UIT						IAT					
Provincia	Numero uffici	Apertura ≥ 240	Apertura < 240	Media gg di apertura	Apertura minima gg	Apertura massima gg	Numero uffici	Apertura ≥ 240	Apertura < 240	Media gg di apertura	Apertura minima gg	Apertura massima gg
Bologna	2	100,0%	0,0%	280	280	280	8	100,0%	0,0%	336	309	365
Ferrara	7	0,0%	100,0%	140	114	190	6	100,0%	0,0%	310	250	363
Forlì-Cesena	10	50,0%	50,0%	234	125	330	6	100,0%	0,0%	336	297	360
Modena	3	33,3%	66,7%	205	48	360	5	100,0%	0,0%	313	240	365
Parma	14	35,7%	64,3%	189	37	340	8	100,0%	0,0%	325	257	363
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0	0	0	5	100,0%	0,0%	310	287	331
Ravenna	14	14,3%	85,7%	155	118	355	7	100,0%	0,0%	326	259	365
Reggio Emilia	1	100,0%	0,0%	260	260	260	3	100,0%	0,0%	345	311	365
Rimini	17	11,8%	88,2%	153	58	315	8	100,0%	0,0%	355	332	365
Totale	68	26,5%	73,5%	179	37	360	56	100,0%	0,0%	329	240	365

Apertura

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Numero uffici	Apertura >= 240 gg	Apertura <240 gg	Media giorni di apertura	Apertura minima gg	Apertura massima gg
Bologna	10	100,0%	0,0%	325	280	365
Ferrara	13	46,2%	53,8%	219	114	363
Forlì-Cesena	16	68,8%	31,3%	272	125	360
Modena	8	75,0%	25,0%	273	48	365
Parma	22	59,1%	40,9%	238	37	363
Piacenza	5	100,0%	0,0%	310	287	331
Ravenna	21	42,9%	57,1%	212	118	365
Reggio Emilia	4	100,0%	0,0%	324	260	365
Rimini	25	40,0%	60,0%	218	58	365
Totale	124	59,7%	40,3%	247	37	365

Personale - Tipo di contratto e formazione

2006	UIT					IAT				
	Totale addetti	Media addetti per ufficio	Con contratto a tempo indetermin.	Con contratto di altro tipo	Hanno fatto formazione	Totale addetti	Media addetti per ufficio	Con contratto a tempo indetermin.	Con contratto di altro tipo	Hanno fatto formazione
Bologna	2	1	0,0%	100,0%	0,0%	29	4	72,4%	27,6%	86,2%
Ferrara	8	1	0,0%	100,0%	25,0%	18	3	22,2%	77,8%	72,2%
Forlì-Cesena	31	3	22,6%	77,4%	38,7%	23	4	56,5%	43,5%	65,2%
Modena	9	3	11,1%	88,9%	11,1%	21	4	52,4%	47,6%	66,7%
Parma	27	2	18,5%	81,5%	55,6%	28	4	50,0%	50,0%	60,7%
Piacenza	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	24	5	25,0%	75,0%	75,0%
Ravenna	39	3	7,7%	92,3%	64,1%	34	5	32,4%	67,6%	73,5%
Reggio Emilia	5	5	20,0%	80,0%	0,0%	7	2	42,9%	57,1%	71,4%
Rimini	36	2	8,3%	91,7%	22,2%	44	6	6,8%	93,2%	38,6%
Totale	157	2	12,7%	87,3%	40,1%	228	4	37,7%	62,3%	65,4%

Personale - Tipo di contratto e formazione

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale addetti	Media addetti per ufficio	Con contratto a tempo indeterminato	Con contratto di altro tipo	Hanno fatto formazione
Bologna	31	3	67,7%	32,3%	80,6%
Ferrara	26	2	15,4%	84,6%	57,7%
Forlì-Cesena	54	3	37,0%	63,0%	50,0%
Modena	30	4	40,0%	60,0%	50,0%
Parma	55	3	34,5%	65,5%	58,2%
Piacenza	24	5	25,0%	75,0%	75,0%
Ravenna	73	3	19,2%	80,8%	68,5%
Reggio Emilia	12	3	33,3%	66,7%	41,7%
Rimini	80	3	7,5%	92,5%	31,3%
Totale	385	3	27,5%	72,5%	55,1%

Personale - Conoscenza lingue straniere

2006	UIT					IAT				
	Totale addetti	Non conosce lingue straniere	Conosce 1 lingua straniera	Conosce 2 lingue straniere	Conosce più di 2 lingue straniere	Totale addetti	Non conosce lingue straniere	Conosce 1 lingua straniera	Conosce 2 lingue straniere	Conosce più di 2 lingue straniere
Bologna	2	0%	0%	100%	0%	29	0%	3%	69%	28%
Ferrara	8	0%	0%	88%	13%	18	0%	11%	44%	44%
Forlì-Cesena	31	0%	10%	35%	55%	23	0%	0%	43%	57%
Modena	9	0%	56%	44%	0%	21	0%	48%	33%	19%
Parma	27	0%	56%	41%	4%	28	0%	0%	89%	11%
Piacenza	0	0%	0%	0%	0%	24	0%	4%	75%	21%
Ravenna	39	0%	18%	33%	49%	34	0%	0%	38%	62%
Reggio Emilia	5	0%	40%	60%	0%	7	0%	14%	57%	29%
Rimini	36	0%	19%	19%	61%	44	0%	0%	11%	89%
Totale	157	0,0%	24,8%	36,9%	38,2%	228	0,0%	6,6%	48,2%	45,2%

Personale - Conoscenza lingue straniere

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale addetti	Non conosce lingue straniere	Conosce 1 lingua straniera	Conosce 2 lingue straniere	Conosce più di 2 lingue straniere
Bologna	31	0,0%	3,2%	71,0%	25,8%
Ferrara	26	0,0%	7,7%	57,7%	34,6%
Forlì-Cesena	54	0,0%	5,6%	38,9%	55,6%
Modena	30	0,0%	50,0%	36,7%	13,3%
Parma	55	0,0%	27,3%	65,5%	7,3%
Piacenza	24	0,0%	4,2%	75,0%	20,8%
Ravenna	73	0,0%	9,6%	35,6%	54,8%
Reggio Emilia	12	0,0%	25,0%	58,3%	16,7%
Rimini	80	0,0%	8,8%	15,0%	76,3%
Totale	385	0,0%	14,0%	43,6%	42,3%

Servizi al turista: raccolta, inoltro e tipo di reclami

2006	UIT							IAT						
Provincia	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristoraz.	Servizi Generali	Trasporti	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristoraz.	Servizi Generali	Trasporti
Bologna	2	100,0%	5	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	8	100,0%	119	6,7%	1,7%	77,3%	14,3%
Ferrara	7	100,0%	39	5,1%	7,7%	61,5%	25,6%	5	83,3%	30	16,7%	6,7%	36,7%	40,0%
Forlì-Cesena	10	100,0%	52	71,2%	0,0%	5,8%	23,1%	6	100,0%	78	93,6%	0,0%	5,1%	1,3%
Modena	3	100,0%	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	4	80,0%	14	71,4%	7,1%	14,3%	7,1%
Parma	14	100,0%	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	8	100,0%	163	3,7%	0,6%	9,8%	85,9%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	14	28,6%	0,0%	71,4%	0,0%
Ravenna	14	100,0%	123	18,7%	0,0%	62,6%	18,7%	7	100,0%	103	24,3%	2,9%	55,3%	17,5%
Reggio Emilia	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3	100,0%	10	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%
Rimini	17	100,0%	66	77,3%	3,0%	10,6%	9,1%	7	87,5%	149	79,9%	2,7%	12,8%	4,7%
Totale	68	100,0%	289	39,4%	1,7%	41,2%	17,6%	53	94,6%	680	37,1%	2,2%	31,9%	28,8%

Servizi al turista: raccolta, inoltro e tipo di reclami

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristorazione	Servizi Generali	Trasporti
Bologna	10	100,0%	124	6,5%	1,6%	78,2%	13,7%
Ferrara	12	92,3%	69	10,1%	7,2%	50,7%	31,9%
Forlì-Cesena	16	100,0%	130	84,6%	0,0%	5,4%	10,0%
Modena	7	87,5%	16	62,5%	6,3%	25,0%	6,3%
Parma	22	100,0%	165	4,2%	0,6%	10,3%	84,8%
Piacenza	5	100,0%	14	28,6%	0,0%	71,4%	0,0%
Ravenna	21	100,0%	226	21,2%	1,3%	59,3%	18,1%
Reggio Emilia	4	100,0%	10	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%
Rimini	24	96,0%	215	79,1%	2,8%	12,1%	6,0%
Totale	121	97,6%	969	37,8%	2,1%	34,7%	25,5%

Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

2006	UIT							IAT						
Provincia	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disp. (%)	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disp. (%)
Bologna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	2	100,0%	5	62,5%	280	0,0%	100,0%	5	62,5%
Ferrara	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	100,0%	3	50,0%	102	0,0%	100,0%	6	100,0%
Forlì-Cesena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	70,0%	4	66,7%	3.024	56,7%	43,3%	5	83,3%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	100,0%	2	40,0%	66	75,8%	24,2%	4	80,0%
Parma	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	11	78,6%	8	100,0%	347	0,0%	100,0%	8	100,0%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	5	100,0%	160	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	14	100,0%	1	14,3%	4	0,0%	100,0%	7	100,0%
Reggio Emilia	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	100,0%	2	66,7%	38	0,0%	100,0%	3	100,0%
Rimini	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	9	52,9%	2	25,0%	536	79,3%	20,7%	8	100,0%
Totale	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	54	79,4%	32	57,1%	4557	48,1%	51,9%	51	91,1%

Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disponib. (%)
Bologna	5	50,0%	280	0,0%	100,0%	7	70,0%
Ferrara	3	23,1%	102	0,0%	100,0%	13	100,0%
Forlì-Cesena	4	25,0%	3.024	56,7%	43,3%	12	75,0%
Modena	2	25,0%	66	75,8%	24,2%	7	87,5%
Parma	8	36,4%	347	0,0%	100,0%	19	86,4%
Piacenza	5	100,0%	160	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	1	4,8%	4	0,0%	100,0%	21	100,0%
Reggio Emilia	2	50,0%	38	0,0%	100,0%	4	100,0%
Rimini	2	8,0%	536	79,3%	20,7%	17	68,0%
Totale	32	25,8%	4557	48,1%	51,9%	105	84,7%

Servizi al turista: prenotazione/vendita servizi vari - Collaborazione con la redazione locale del SiTur

<i>2006</i>	<i>UIT</i>					<i>IAT</i>				
Provincia	Totale uffici	Con prenotazione eventi/visite guidate	Con vendita gadget/prodotti tipici	Con prenotazione guide turistiche	Collaborano con la redazione locale	Totale uffici	Con prenotazione eventi/visite guidate	Con vendita gadget/prodotti tipici	Con prenotazione guide turistiche	Collaborano con la redazione locale
Bologna	2	100%	100%	100%	100%	8	100%	50%	100%	100%
Ferrara	7	86%	86%	0%	100%	6	83%	50%	33%	100%
Forlì-Cesena	10	90%	40%	60%	100%	6	83%	17%	67%	100%
Modena	3	67%	33%	33%	100%	5	100%	40%	60%	100%
Parma	14	93%	64%	36%	79%	8	100%	63%	50%	100%
Piacenza	0	0%	0%	0%	0%	5	100%	100%	60%	100%
Ravenna	14	100%	21%	14%	100%	7	100%	14%	29%	100%
Reggio Emilia	1	100%	0%	100%	100%	3	67%	100%	67%	100%
Rimini	17	41%	6%	24%	82%	8	63%	25%	25%	100%
Totale	68	79,4%	38,2%	30,9%	91,2%	56	89,3%	46,4%	53,6%	100,0%

Servizi al turista: prenotazione/vendita servizi vari - Collaborazione con la redazione locale del SiTur

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale uffici	Con prenotazione eventi/visite guidate	Con vendita gadget/prodotti tipici	Con prenotazione guide turistiche	Collaborano con la redazione locale
Bologna	10	100,0%	60,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	13	84,6%	69,2%	15,4%	100,0%
Forlì-Cesena	16	87,5%	31,3%	62,5%	100,0%
Modena	8	87,5%	37,5%	50,0%	100,0%
Parma	22	95,5%	63,6%	40,9%	86,4%
Piacenza	5	100,0%	100,0%	60,0%	100,0%
Ravenna	21	100,0%	19,0%	19,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	75,0%	75,0%	75,0%	100,0%
Rimini	25	48,0%	12,0%	24,0%	88,0%
Totale	124	83,9%	41,9%	41,1%	95,2%

Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<i>2006</i>	<i>UIT</i>				<i>IAT</i>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	2	100,0%	100,0%	0,0%	8	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	7	100,0%	100,0%	0,0%	6	100,0%	83,3%	16,7%
Forlì-Cesena	10	100,0%	100,0%	10,0%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Modena	3	100,0%	66,7%	33,3%	5	100,0%	100,0%	60,0%
Parma	14	85,7%	78,6%	28,6%	8	100,0%	75,0%	75,0%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	100,0%	0,0%
Ravenna	14	92,9%	85,7%	21,4%	7	100,0%	100,0%	28,6%
Reggio Emilia	1	100,0%	100,0%	0,0%	3	100,0%	100,0%	0,0%
Rimini	17	94,1%	94,1%	41,2%	8	100,0%	100,0%	62,5%
Totale	68	94,1%	89,7%	23,5%	56	100,0%	94,6%	50,0%

Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	10	100,0%	100,0%	80,0%
Ferrara	13	100,0%	92,3%	7,7%
Forlì-Cesena	16	100,0%	100,0%	25,0%
Modena	8	100,0%	87,5%	50,0%
Parma	22	90,9%	77,3%	45,5%
Piacenza	5	100,0%	100,0%	0,0%
Ravenna	21	95,2%	90,5%	23,8%
Reggio Emilia	4	100,0%	100,0%	0,0%
Rimini	25	96,0%	96,0%	48,0%
Totale	124	96,8%	91,9%	35,5%

Censimento contatti - Modalità di contatto

<i>2006</i>	<i>UIT</i>					<i>IAT</i>				
Provincia	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail
Bologna	8.375	73,8%	21,4%	2,0%	2,7%	291.803	82,8%	13,0%	0,6%	3,6%
Ferrara	43.241	86,2%	8,6%	1,8%	3,3%	181.926	70,2%	14,5%	10,6%	4,7%
Forlì-Cesena	61.871	89,6%	9,1%	0,3%	0,9%	115.979	66,5%	23,8%	3,6%	6,0%
Modena	14.129	54,7%	15,0%	8,5%	21,8%	26.190	59,7%	29,1%	1,0%	10,2%
Parma	41.354	80,1%	10,6%	6,0%	3,4%	160.859	78,9%	17,8%	0,9%	2,4%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	48.881	56,6%	33,2%	1,6%	8,6%
Ravenna	38.610	72,2%	16,1%	1,0%	10,7%	106.440	67,4%	28,2%	0,5%	3,9%
Reggio Emilia	2.896	35,1%	51,8%	6,9%	6,2%	38.098	59,9%	19,8%	3,2%	17,1%
Rimini	112.225	83,4%	13,4%	0,5%	2,7%	169.806	66,8%	26,7%	1,9%	4,5%
Totale	322.701	81,3%	12,5%	1,9%	4,4%	1.139.982	72,4%	19,9%	2,9%	4,8%

Censimento contatti - Modalità di contatto

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail
Bologna	300.178	82,6%	13,2%	0,7%	3,6%
Ferrara	225.167	73,3%	13,3%	8,9%	4,4%
Forlì-Cesena	177.850	74,6%	18,7%	2,5%	4,3%
Modena	40.319	57,9%	24,2%	3,6%	14,3%
Parma	202.213	79,1%	16,3%	2,0%	2,6%
Piacenza	48.881	56,6%	33,2%	1,6%	8,6%
Ravenna	145.050	68,7%	25,0%	0,7%	5,7%
Reggio Emilia	40.994	58,2%	22,1%	3,4%	16,3%
Rimini	282.031	73,4%	21,4%	1,3%	3,8%
Totale	1.462.683	74,3%	18,3%	2,7%	4,7%

Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

2006	UIT							IAT						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	8.150	97,4%	2,0%	0,1%	0,5%	0,0%	0,1%	281.357	72,7%	16,5%	2,3%	2,5%	3,4%	2,6%
Ferrara	41.803	81,7%	0,9%	2,5%	9,5%	0,4%	5,1%	137.950	85,8%	3,2%	3,4%	3,7%	1,7%	2,3%
Forlì-Cesena	61.289	78,7%	10,1%	2,2%	6,4%	0,3%	2,2%	108.997	92,4%	1,2%	1,4%	4,0%	0,2%	0,7%
Modena	8.525	89,2%	2,5%	2,9%	3,5%	1,9%	0,0%	23.521	80,3%	9,9%	2,7%	3,4%	2,0%	1,8%
Parma	38.152	88,4%	6,5%	3,3%	1,3%	0,3%	0,1%	70.186	95,1%	2,3%	1,0%	0,8%	0,2%	0,7%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	44.693	92,8%	2,4%	1,7%	2,1%	0,4%	0,7%
Ravenna	32.161	90,4%	1,6%	2,2%	4,4%	0,2%	1,2%	102.313	82,9%	7,3%	2,8%	5,0%	1,1%	0,9%
Reggio Emilia	2.716	94,1%	1,1%	0,7%	3,2%	0,0%	0,9%	31.586	88,3%	6,5%	2,3%	2,4%	0,5%	0,0%
Rimini	109.184	79,6%	3,9%	4,3%	7,0%	2,0%	3,2%	162.175	80,8%	4,3%	3,7%	5,7%	0,6%	5,0%
Totale	301.980	82,9%	4,7%	3,1%	5,9%	1,0%	2,5%	962.778	82,5%	7,6%	2,5%	3,5%	1,6%	2,2%

Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	289.507	73,4%	16,1%	2,2%	2,4%	3,3%	2,5%
Ferrara	179.753	84,9%	2,6%	3,2%	5,0%	1,4%	3,0%
Forlì-Cesena	170.286	87,5%	4,4%	1,7%	4,9%	0,3%	1,3%
Modena	32.046	82,6%	7,9%	2,7%	3,4%	2,0%	1,4%
Parma	108.338	92,7%	3,7%	1,8%	1,0%	0,2%	0,5%
Piacenza	44.693	92,8%	2,4%	1,7%	2,1%	0,4%	0,7%
Ravenna	134.474	84,7%	5,9%	2,6%	4,9%	0,8%	1,0%
Reggio Emilia	34.302	88,8%	6,1%	2,2%	2,5%	0,4%	0,1%
Rimini	271.359	80,3%	4,1%	3,9%	6,2%	1,2%	4,3%
Totale	1.264.758	82,6%	6,9%	2,6%	4,1%	1,4%	2,3%

Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

2006	UIT				IAT			
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro	Totale contatti (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	8.150	98,2%	1,5%	0,2%	281.357	82,9%	5,8%	11,4%
Ferrara	41.803	80,7%	11,4%	7,9%	137.950	98,6%	0,5%	0,9%
Forlì-Cesena	61.289	64,9%	27,0%	8,1%	108.997	78,3%	14,2%	7,6%
Modena	8.525	81,5%	11,0%	7,5%	23.521	84,9%	13,2%	1,8%
Parma	38.152	86,7%	11,8%	1,4%	70.186	97,3%	1,0%	1,6%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	44.693	95,1%	1,5%	3,4%
Ravenna	32.161	84,8%	9,9%	5,3%	102.313	90,6%	5,9%	3,5%
Reggio Emilia	2.716	96,5%	2,9%	0,6%	31.586	80,0%	10,8%	9,1%
Rimini	109.184	83,8%	10,4%	5,8%	162.175	89,5%	7,3%	3,2%
Totale	301.980	80,7%	13,5%	5,8%	962.778	88,1%	6,1%	5,9%

Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	289.507	93,6%	6,3%	12,4%
Ferrara	179.753	95,1%	3,1%	2,5%
Forlì-Cesena	170.286	77,2%	19,7%	8,2%
Modena	32.046	84,9%	12,7%	3,7%
Parma	108.338	94,6%	4,9%	1,6%
Piacenza	44.693	98,5%	1,5%	3,5%
Ravenna	134.474	91,1%	7,3%	4,1%
Reggio Emilia	34.302	88,8%	11,2%	9,2%
Rimini	271.359	88,7%	8,8%	4,3%
Totale	1.264.758	86,2%	7,9%	5,9%

Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

2006	UIT						IAT					
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi	Totale contatti (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	8.150	22,3%	17,6%	13,5%	16,2%	30,4%	281.357	47,5%	20,4%	2,3%	12,1%	17,7%
Ferrara	41.803	58,5%	14,4%	5,8%	13,9%	7,4%	137.950	45,6%	12,4%	5,2%	28,7%	8,1%
Forlì-Cesena	61.289	57,1%	19,3%	13,5%	5,7%	4,4%	108.997	33,6%	31,5%	12,1%	15,2%	7,6%
Modena	8.525	41,5%	27,2%	3,6%	20,0%	7,8%	23.521	42,4%	21,3%	5,2%	16,5%	14,6%
Parma	38.152	50,1%	31,9%	6,9%	10,4%	0,7%	70.186	38,0%	17,0%	13,0%	22,0%	9,9%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	44.693	41,0%	33,7%	6,4%	13,7%	5,2%
Ravenna	32.161	51,8%	18,2%	7,8%	17,1%	5,2%	102.313	54,4%	17,7%	3,6%	18,2%	6,2%
Reggio Emilia	2.716	33,7%	29,5%	18,4%	7,4%	11,0%	31.586	40,5%	28,3%	4,3%	14,9%	12,0%
Rimini	109.184	31,0%	20,8%	18,6%	16,2%	13,4%	162.175	34,2%	18,8%	8,4%	26,9%	11,7%
Totale	301.980	44,9%	20,4%	12,4%	13,6%	8,7%	962.778	43,0%	20,3%	6,1%	19,7%	10,9%

Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<i>2006</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	289.507	46,7%	20,3%	2,7%	12,2%	18,1%
Ferrara	179.753	48,0%	12,7%	5,3%	25,9%	8,0%
Forlì-Cesena	170.286	40,6%	27,8%	12,5%	12,3%	6,7%
Modena	32.046	42,2%	22,9%	4,7%	17,5%	12,7%
Parma	108.338	41,8%	21,6%	11,1%	18,4%	7,1%
Piacenza	44.693	41,0%	33,7%	6,4%	13,7%	5,2%
Ravenna	134.474	53,7%	17,8%	4,6%	17,9%	5,9%
Reggio Emilia	34.302	40,1%	28,4%	5,3%	14,4%	11,9%
Rimini	271.359	32,8%	19,6%	12,6%	22,5%	12,4%
Totale	1.264.758	43,4%	20,3%	7,5%	18,3%	10,4%