

# I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

INDAGINE SUI DATI 2007

*Presentazione dei risultati*

*Settembre 2008*

## INDICE

PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE .....	pag. 3
IL QUADRO D’INSIEME DEGLI UFFICI AL 31/12/2007.....	pag. 5
I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	pag. 8
IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT .....	pag. 17
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA.....	pag. 18
ALLEGATI.....	pag. 26
- Tavole statistiche regionali e provinciali	
- Questionario di rilevazione	
- Elenco degli uffici informazione turistica al 31/12/2007	

*A cura di:*

*Giovanna Casanova*

*Sandra Forni*

*Umberto Mazzoli*

*Si ringraziano le Amministrazioni Provinciali per la collaborazione*

## **PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE**

L'indagine sugli uffici di informazione turistica per l'anno 2007 è stata effettuata con il metodo instaurato nel 2006 in recepimento della direttiva regionale n. 956 del 2005 e sono stati confermati, salvo lievi modifiche migliorative, il questionario di rilevazione, il database ed il software di elaborazione dei dati.

La citata direttiva regionale 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, ha introdotto la seguente classificazione degli uffici di informazione turistica:

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

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.

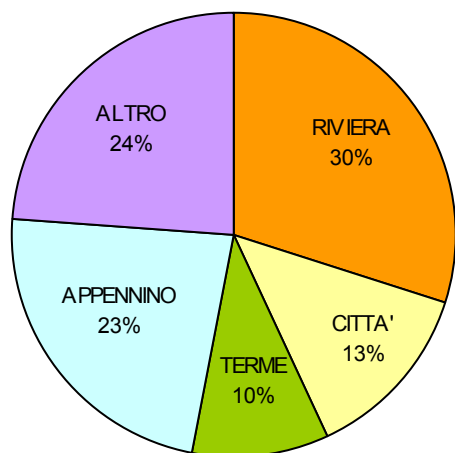
Il confronto in serie storica è stato fatto con gli uffici che, negli anni fino al 2004, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL<sup>1</sup> perché più omogenei; infatti con i PTPL si finanziano di norma gli uffici “storici” cioè quelli che sono in attività ormai da molti anni e che è ragionevole pensare abbiano già raggiunto almeno gli standard minimi della nuova direttiva; tuttavia “*più omogenei*” non vuole dire “*perfettamente confrontabili*”.

---

<sup>1</sup> Programmi Turistici di Promozione Locale

## IL QUADRO D'INSIEME DEGLI UFFICI INFORMAZIONE TURISTICA AL 31/12/2007

### LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



**Sono complessivamente 126 uffici di cui:**

**64** Uffici informazioni turistiche (UIT)

**62** IAT (informazione ed accoglienza turistica)  
fra questi, **8** sono IAT-R (reservation)

**I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 87**



Hanno una superficie complessiva media di 63 mq



Sono tutti accessibili ai disabili ad eccezione di uno UIT aperto nel 2007 per il quale è in corso l'adeguamento



Tutti hanno gli impianti conformi alla normativa europea



Gli uffici aperti per un periodo pari o superiore a 240 giorni sono il 59%

l'apertura media degli IAT è di 11 mesi (325 giorni)  
quella degli UIT è di quasi 6 mesi (170 giorni)



Il 40% degli uffici è gestito dal Comune direttamente o in collaborazione con altri soggetti (principalmente Cooperative e Pro loco)  
Il 60% è gestito da altri soggetti (principalmente da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato e Pro loco)



Ci sono mediamente 3 operatori per ufficio  
Il 33% degli operatori è assunto con contratto a tempo indeterminato  
Tutti gli operatori conoscono almeno una lingua straniera



Tutti hanno almeno 1 computer e l'accesso ad Internet



Il 93% effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami per un totale di 881 reclami raccolti

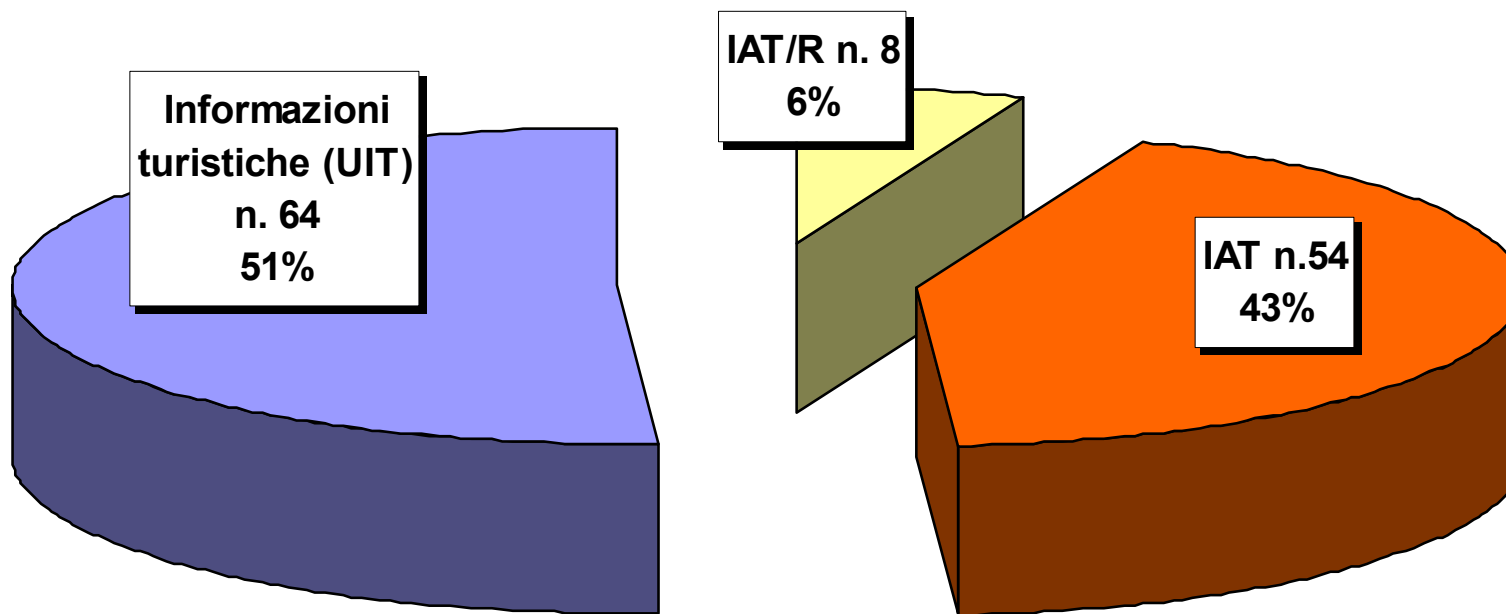


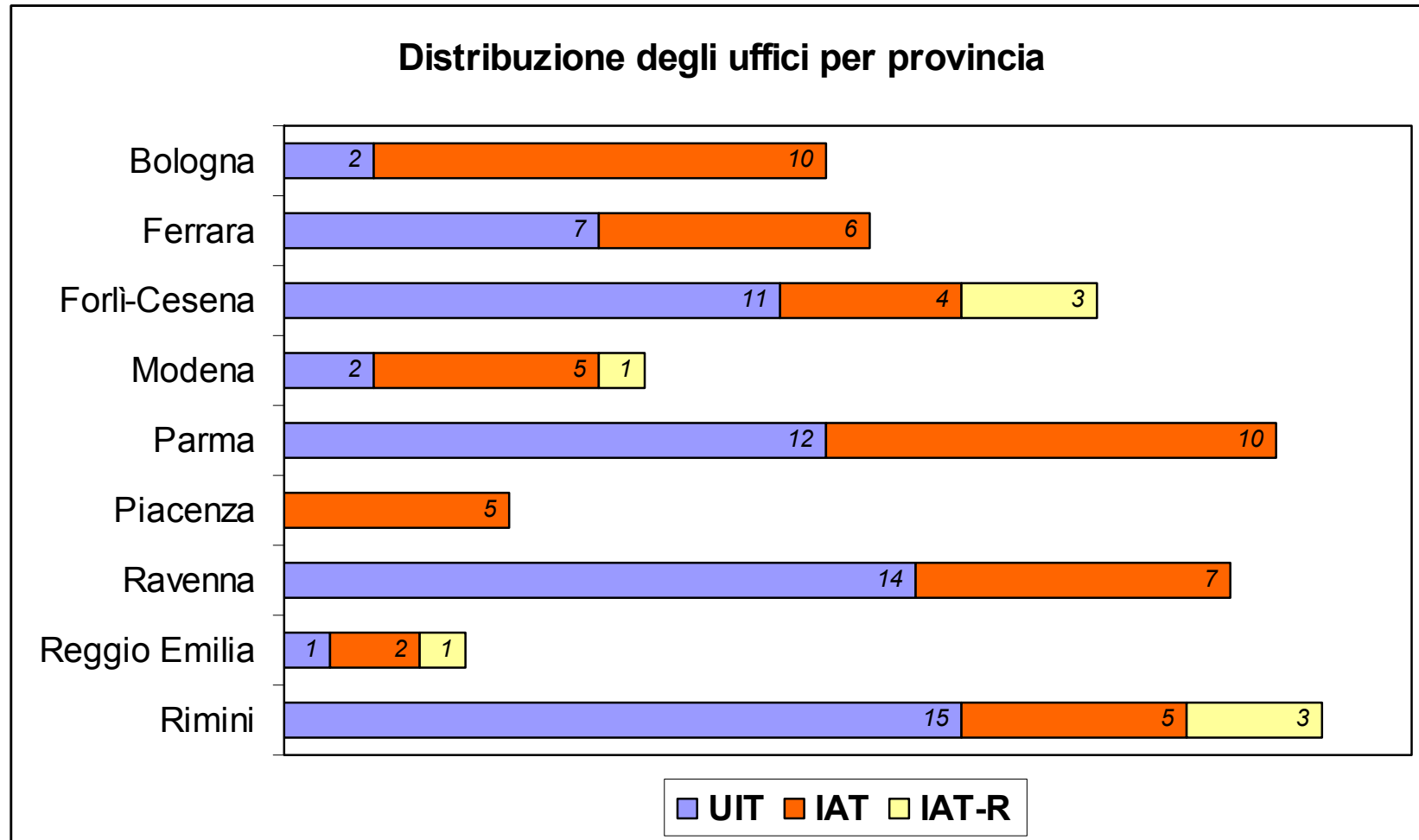
Il 98% registra i contatti, totalizzandone nel 2007 più di 1.400.000  
L'81% offre servizio di prenotazione per eventi, spettacoli, visite guidate  
Il 39% effettua la prenotazione di guide turistiche



L'86% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento  
Il 36% effettua la prenotazione vera e propria per un totale di 14.005 prenotazioni, di cui il 54% in last minute e il 46% attraverso un'agenzia di viaggi

### Distribuzione degli uffici per tipologia





## **I RISULTATI DELL'INDAGINE**

### **Numerosità e tipologia**

Sono complessivamente 126 gli uffici della regione; oltre la metà (64 pari al 51%) sono semplici uffici informazioni turistiche (UIT), gli altri 62 (pari al 49%) hanno la qualifica di IAT; tra questi ultimi 8 uffici effettuano la prenotazione delle strutture ricettive col marchio IAT-R.

Rispetto al 2006 sono stati aperti quattro nuovi uffici, due in provincia di Bologna (Granaglione e Sasso Marconi) e due in provincia di Forlì-Cesena (Longiano e Sarsina), sono stati soppressi due uffici in provincia di Rimini (Portoverde e Riccione Via Verdi per il quale è prevista la riapertura presso una nuova sede nel 2008), la provincia di Modena ha riorganizzato l'attività gestita dall'Unione Terre di Castelli sopprimendo l'ufficio UIT con sede a Vignola e aprendo un nuovo IAT a Spilamberto.

Inoltre a cinque UIT è stata riconosciuta dalle rispettive province la qualifica di IAT (Lizzano in Belvedere e Vidiciatico in provincia di Bologna, Castrocaro Terme in provincia di Forlì-Cesena, Fontanellato e Torrechiara in provincia di Parma), a due IAT è stata riconosciuta la qualifica di IAT-R (Rimini Mare e Rimini Stazione F.S.), uno IAT-R (Reggio Emilia) è stato trasformato in IAT.

### **La distribuzione per ambito turistico**

Nelle località della riviera e dell'appennino è netta la prevalenza degli UIT (68%); 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 66%.

Fra gli IAT-R, quattro si trovano sulla riviera, tre nelle città capoluogo e uno in appennino

### **La distribuzione per provincia**

Il maggior numero di uffici si trova nelle province di Rimini (23), Parma (22) e Ravenna (21); gli IAT sono largamente prevalenti nelle province di Piacenza (100%), Bologna, Modena e Reggio Emilia; nelle restanti province prevalgono gli UIT.

### **La gestione**

I Comuni gestiscono il 40% degli uffici direttamente o in collaborazione con altri Enti, principalmente Cooperative e Pro loco. Per il residuo 60% ne affidano la gestione interamente ad altri soggetti, soprattutto Società o Consorzi a capitale pubblico-privato e Pro loco. La gestione delegata è prevalente sia negli UIT che negli IAT.

Nell'articolazione per provincia emergono ai due estremi Piacenza con la netta prevalenza della gestione delegata (80%) e Parma dove il 59% degli uffici è a gestione diretta o mista.

Rispetto all'anno 2006 diminuisce in misura consistente la gestione diretta (-15%), aumentano infatti la gestione mista (+6%) e la gestione totalmente delegata (+9%).



## **La struttura e le dotazioni**

L'ampiezza media degli uffici è di 63 mq ma gli IAT sono molto più grandi, mediamente 78 mq; il valore medio più elevato si registra negli IAT della provincia di Ferrara con 132 mq.

Gli uffici sono tutti accessibili ai disabili, ad eccezione di uno UIT aperto nel corso del 2007 per il quale è in corso l'adeguamento, 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 2,7 computer per ufficio.

Tutti gli uffici hanno l'accesso a Internet e l'80% sono dotati di collegamento di tipo veloce.

## **L'apertura**

Il 59% degli uffici ha un periodo di apertura uguale o maggiore di 240 giorni, in particolare il 100% degli IAT e il 17% degli UIT.

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

Mediamente gli IAT sono aperti 11 mesi (325 giorni), gli UIT circa 6 mesi (170 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 51 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 più di 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 376 gli addetti complessivi, con una media di 3 operatori per ufficio.

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

Sono largamente prevalenti gli operatori non assunti stabilmente; infatti solo il 33% del personale ha un contratto a tempo indeterminato; la situazione è migliore negli IAT (46%) che negli UIT (14%).

Gli scostamenti più marcati rispetto alla media si registrano nella provincia di Bologna dove la percentuale di addetti di ruolo è del 54% (si rileva comunque una diminuzione del 13% rispetto all'anno 2006) e nella provincia di Ferrara dove gli addetti assunti stabilmente rappresentano il 21% (con un incremento del 6% rispetto all'anno 2006). Il confronto con il 2006 evidenzia inoltre che la percentuale di personale a tempo indeterminato è aumentata sensibilmente nella provincia di Rimini (+22%), nella provincia di Piacenza (+15%) e nella provincia di Ravenna (+10%).

Tutto il personale conosce almeno una lingua straniera, ma il dato più significativo è che l'81% degli addetti complessivi conosce 2 o più lingue. Negli IAT il 90% degli operatori conosce almeno 2 lingue. Anche il personale degli UIT ha una competenza linguistica molto superiore al requisito minimo di 1 lingua, infatti il 67% ne conosce 2 o più di 2.

Quanto alla formazione, negli IAT è stata realizzata per il 52% del personale, con punte di eccellenza in provincia di Ferrara (84%); negli UIT siamo su percentuali inferiori, mediamente sul 40%. Complessivamente ha seguito corsi di formazione il 47% del personale, percentuale in flessione rispetto a quella del 2006 (55%).

## I servizi al turista

### *Raccolta e inoltrato reclami*

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

Nel 2007 sono stati raccolti poco meno di 900 reclami con una media di 8 reclami per ufficio. Non si rilevano variazioni rispetto alla media del 2006.

Il 71% dei reclami regionali è stato raccolto negli IAT che registrano una media di 11 reclami, il 28% negli UIT con una media 4 reclami.

Nell'analisi provinciale il numero più alto di reclami per ufficio si registra nelle province di Bologna (15) e Ferrara (12), quello più basso a Parma (2) e Piacenza (2).

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 è invece pressoché identica negli ambiti riviera e città 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 complessivo uffici	Numero reclami registrati	Media reclami per ufficio
RIVIERA	37/37	536	14
CITTA'	17/17	251	15
APPENNINO	24/29	37	2
TERME	12/13	36	3
ALTRO	27/30	21	1
<b>Totale</b>	<b>117/126</b>	<b>881</b>	<b>8</b>

Dal dato complessivo regionale emerge che il "peso" maggiore è quello dei reclami sui servizi generali, cioè su musei, guide turistiche, servizi sanitari ecc. (44%), seguono a brevissima distanza quelli sulla ricettività (43%). I reclami sui trasporti detengono una quota attorno al 11%; scarsamente rilevanti quelli sulla ristorazione (1%). Rispetto al 2006 diminuiscono sensibilmente i reclami sui trasporti (-14%), aumentano invece quelli relativi ai servizi generali (+9,5%) e alla ricettività (+5,4%).

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 Rimini e Forlì-Cesena (80%), sono invece focalizzati sui servizi generali (musei, guide turistiche, ecc..) i reclami nelle province di Bologna (88%), Reggio Emilia (75%), Modena (60%) e Piacenza (58%); i reclami sui trasporti assumono una percentuale superiore alla media nella provincia di Ferrara (30%)

### ***Prenotazione del pernottamento in strutture ricettive***

L'86% 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 45 uffici pari al 36%. Rispetto al 2006 sono 13 in più gli uffici che offrono questo servizio, con un incremento percentuale pari al 10%.

Quanto alla modalità di erogazione, i dati complessivi sono quasi ugualmente divisi fra last minute (54%) e agenzia viaggi (46%); i dati provinciali invece evidenziano una situazione molto più articolata: in cinque province (Bologna, Ferrara, Parma, Piacenza e Reggio Emilia) si effettua solo la prenotazione last minute; anche a Modena la prenotazione last minute è largamente prevalente (92%); a Ravenna al contrario, è nettamente prevalente la prenotazione attraverso agenzia viaggi (99%); a Forlì-Cesena e a Rimini le due modalità non si discostano di molto e le percentuali sono in linea con quelle generali.

La tabella successiva mostra la distribuzione delle prenotazioni per ambito turistico, evidenziandone la massima concentrazione sulla riviera (67%); qui avvengono mediamente più di 1.100 prenotazioni per ufficio, per il 40% in last minute e per il restante 60% attraverso agenzia di viaggi.

Anche nelle città il numero delle prenotazioni è rilevante (28% del totale).

Rispetto ai dati 2006 le prenotazioni sono più che triplicate (incremento complessivo oltre il 200%: da 4.557 a 14.005 prenotazioni); l'incremento più consistente è quello delle città (801%), seguito dalla riviera (179%). In flessione invece le prenotazioni negli ambiti terme (-70%) e appennino (-34%).

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

Ambito	Numero uffici IAT che effettuano la prenotazione /Numero complessivo IAT	In last minute	Avvalendosi di agenzia viaggi	Totale prenotazioni	Media prenotazioni per ufficio IAT
RIVIERA	8/12	3.647	5.771	9.418	1.177
CITTA'	6/13	3.321	654	3.975	662
ALTRO	16/19	445	=	445	28
APPENNINO	6/9	109	=	109	18
TERME	9/9	58	=	58	6
<b>Totale</b>	<b>45/62</b>	<b>7.580</b>	<b>6.425</b>	<b>14.005</b>	<b>311</b>

***Altri servizi di prenotazione***

E' molto diffusa la prenotazione di eventi e spettacoli, infatti la effettua l'81% degli uffici nel loro complesso, in particolare il 73% degli UIT e l'88% degli IAT; in due province (Modena e Piacenza) tutti gli uffici offrono il servizio.

Meno diffuso il servizio di prenotazione guide (39%) soprattutto negli UIT (30%).

Le percentuali relative al numero complessivo di uffici che offrono questi servizi sono sostanzialmente invariate rispetto al 2006.

***Vendita di prodotti tipici e gadget***

Complessivamente la vendita di gadget o prodotti tipici avviene nel 51% degli uffici (nel 2006 erano il 42%), in particolare nel 56% degli IAT e nel 45% degli UIT.

L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia però che molte province si discostano marcatamente dalla media; a Piacenza tutti gli uffici effettuano il servizio; al contrario il servizio è scarsamente diffuso nella provincia di Ravenna (19%); nelle province di Bologna, Ferrara e Forlì-Cesena sono percentualmente più gli UIT che gli IAT a fornire il servizio; al contrario nelle province di Parma e Rimini l'attività è maggiormente presente negli IAT rispetto agli UIT; a Reggio Emilia sono tutti gli IAT e nessuno UIT ad effettuare la vendita di prodotti.

## **Le attività**

Il 97% degli uffici collaborano con le redazioni locali del Sistema Informativo Turistico Regionale e il 79% di loro lo fa sistematicamente; nelle province di Bologna, Forlì-Cesena, Parma, Piacenza, Ravenna e Reggio Emilia tutti gli uffici hanno attivato tale collaborazione.

### ***Il censimento contatti***

Non sono ancora tutti gli uffici ad effettuare il censimento anche se sette province hanno raggiunto il 100%; complessivamente l'attività viene effettuata in tutti gli IAT e nel 95% degli UIT.

Nel 2007 sono stati complessivamente più di 1.400.000 i contatti registrati, il 75% 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 (17%); molto "staccati" i contatti per e-mail (6%) e quelli via fax o posta (2%). Rispetto al 2006 sono diminuiti i contatti complessivi (-62.000), le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per modalità restano invece sostanzialmente invariate.

Considerando l'insieme degli uffici la media annua di contatti è di oltre 11.000, ma l'articolazione per tipologia di ufficio evidenzia che gli UIT realizzano mediamente circa 4.700 contatti annui, mentre gli IAT hanno una media annua di quasi 18.000 contatti; il divario più grande fra IAT e UIT si verifica nelle richieste via telefono/fax/posta/e-mail in cui gli IAT realizzano numeri 6-7 volte maggiori rispetto agli UIT mentre nei contatti al banco sono solo di 3-4 volte superiori.

Nell'articolazione per provincia viene confermata la suddetta distribuzione per modalità, con l'eccezione della provincia di Bologna dove i contatti al banco sono l'89%, quindi superiori alla media generale (75%) e quelli via telefono/fax/posta/e-mail sono l'11%, inferiori alla media generale (25%); la provincia di Modena invece registra una percentuale di contatti al banco del 60%, inferiore alla media, e una percentuale di e-mail pari al 13%, doppia rispetto alla media; anche nelle province di Piacenza e Reggio Emilia la percentuale di e-mail si attesta sul 12%.

La tabella successiva mostra la distribuzione dei contatti per provincia evidenziando che il 20% si concentra nella provincia di Bologna con una media (quasi 24.000 per ufficio) pari a 2 volte quella generale (11.000). Anche a Ferrara la media per ufficio (oltre 18.000) è superiore a quella generale, mentre nelle province di Reggio Emilia, Rimini e Forlì-Cesena il dato è in linea con la media complessiva. Valori inferiori si registrano nelle province di Piacenza, Modena, Ravenna e Parma; in quest'ultima si riscontra il numero minimo di contatti per ufficio (meno di 5.000).

*Distribuzione per provincia dei contatti*

provincia	Numero uffici che effettuano il censimento dei contatti / Numero complessivo uffici	Numero contatti registrati	Media contatti per ufficio
BOLOGNA	12/12	286.102	23.842
FERRARA	13/13	242.096	18.623
REGGIO EMILIA	4/4	55.446	13.862
RIMINI	21/23	260.341	12.397
FORLI-CESENA	18/18	180.921	10.051
PIACENZA	5/5	43.118	8.624
MODENA	8/8	65.507	8.188
RAVENNA	21/21	163.296	7.776
PARMA	21/22	103.379	4.923
<b>Totale</b>	<b>123/126</b>	<b>1.400.206</b>	<b>11.384</b>

L'analisi per ambito turistico, di cui la tabella successiva mostra i risultati, evidenzia la massima concentrazione nelle città (37.400 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 complessivo uffici	Numero contatti registrati	Media contatti per ufficio
CITTA'	16/17	599.140	37.446
RIVIERA	37/37	356.274	9.629
TERME	13/13	97.767	7.521
ALTRO	30/30	221.354	7.378
APPENNINO	27/29	125.671	4.654
<b>Totale</b>	<b>123/126</b>	<b>1.400.206</b>	<b>11.384</b>

### ***L'analisi dei contatti<sup>2</sup>***

Nell'analisi dei contatti, per lingua, ambito territoriale e argomento, le province “virtuose” (col 100% degli uffici che la effettuano) si riducono a sei; complessivamente però l'analisi viene effettuata in tutti gli IAT e nel 92% degli UIT. Nel 2006 erano solo quattro le province nelle quali il 100% degli uffici effettuavano l'analisi dei contatti; la percentuale relativa agli IAT è aumentata del 5%, quella relativa agli UIT del 2%.

L'italiano è la lingua usata prevalentemente (82%) 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 (2,6%).

Quanto all'ambito territoriale cui sono riferite le richieste di informazioni è nettissima la prevalenza dell'ambito locale (85%) soprattutto negli IAT. 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 21,5%, precisamente il 15% negli IAT e ben il 30% negli UIT.

Le richieste di ambito sovra-regionale rappresentano complessivamente il 7% del totale; si discosta molto dalla media la provincia di Bologna col 21% di richieste di questa tipologia.

L'analisi dei contatti per argomento evidenzia la prevalenza di richieste riguardanti il “territorio” (45%) cioè le località, il patrimonio artistico, culturale e ambientale, gli itinerari e i trasporti; segue, col 22% la voce “eventi e proposte”, che comprende anche escursioni, visite guidate e prodotti tipici, sia artigianali che enogastronomici; le richieste relative a ricettività e ristorazione (“ospitalità”) rappresentano il 17% 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 6% di richieste riguardanti la voce “divertimento e relax” che comprende richieste relative a terme, impianti sportivi, discoteche e parchi divertimento.

La distribuzione delle richieste è abbastanza indipendente dalla qualifica dell'ufficio; negli UIT la voce divertimento e relax è superiore al dato medio di 3 punti percentuali mentre invece la voce ospitalità è inferiore al dato medio di 5 punti percentuali.

Le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per lingua, per ambito territoriale e per argomento sostanzialmente confermano quanto rilevato nel 2006.

---

<sup>2</sup> L'analisi comprende tutti i contatti tranne quelli avvenuti per e-mail

### ***Le indagini sulla soddisfazione dell'utente***

Il 36,5% degli uffici effettua indagini sulla customer satisfaction, prevalentemente mirate a sondare il gradimento dei servizi offerti dall'ufficio stesso (29%) e per la maggior parte attivate sulla base di esigenze informative definite di volta in volta (22%); non è irrilevante tuttavia la percentuale di uffici che effettuano questi sondaggi in modo strutturato e continuativo (18%).

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

L'analisi per provincia prospetta un quadro molto vario, si va dal 15-20% di uffici nelle province di Ferrara e Ravenna, al 25-40% di Reggio Emilia, Parma, Forlì-Cesena, Rimini fino a oltre il 60% di Bologna, Modena e Piacenza.

L'attività è maggiormente presente negli IAT (mediamente 47%) più che negli UIT (27%); meritano una segnalazione le province di Bologna e Reggio Emilia dove tutti gli UIT effettuano indagini.



### 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
<b>Regione Emilia-Romagna</b>		☆	☆	☆		☆	☆			
<b>PROVINCE</b>										
<b>Bologna</b>	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆		☆	☆
<b>Ferrara</b>	☆	☆	☆	☆		☆	☆		☆	
<b>Forlì-Cesena</b>		☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆	☆
<b>Modena</b>	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆		☆	
<b>Parma</b>	☆	☆	☆	☆		☆	☆			☆
<b>Piacenza</b>	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
<b>Ravenna</b>	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆	☆
<b>Reggio Emilia</b>	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆	☆
<b>Rimini</b>	☆	☆	☆	☆		☆	☆			

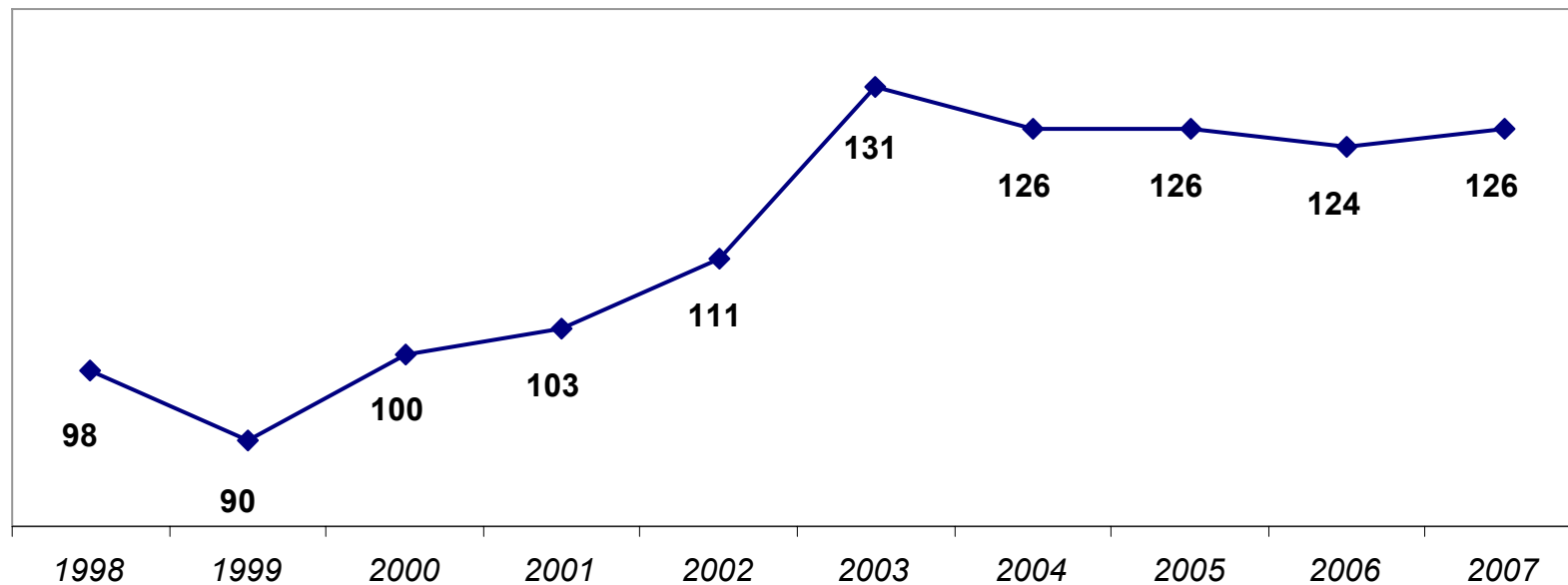
## IL CONFRONTO IN SERIE STORICA

Come segnalato in premessa il confronto è stato fatto con gli uffici che, negli anni fino al 2004, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL<sup>3</sup> perché più omogenei anche se non perfettamente confrontabili.

### Numerosità

Tipologia di ufficio	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Uffici finanziati PTPL</b>	98	90	100	103	111	131	126	=	=	=
<b>IAT + uffici informazioni turistiche (UIT)</b>	=	=	=	=	=	=	=	126	124	<b>126</b>

### Numero degli uffici - andamento in serie storica



<sup>3</sup> Programmi Turistici di Promozione Locale

**Struttura e dotazioni**

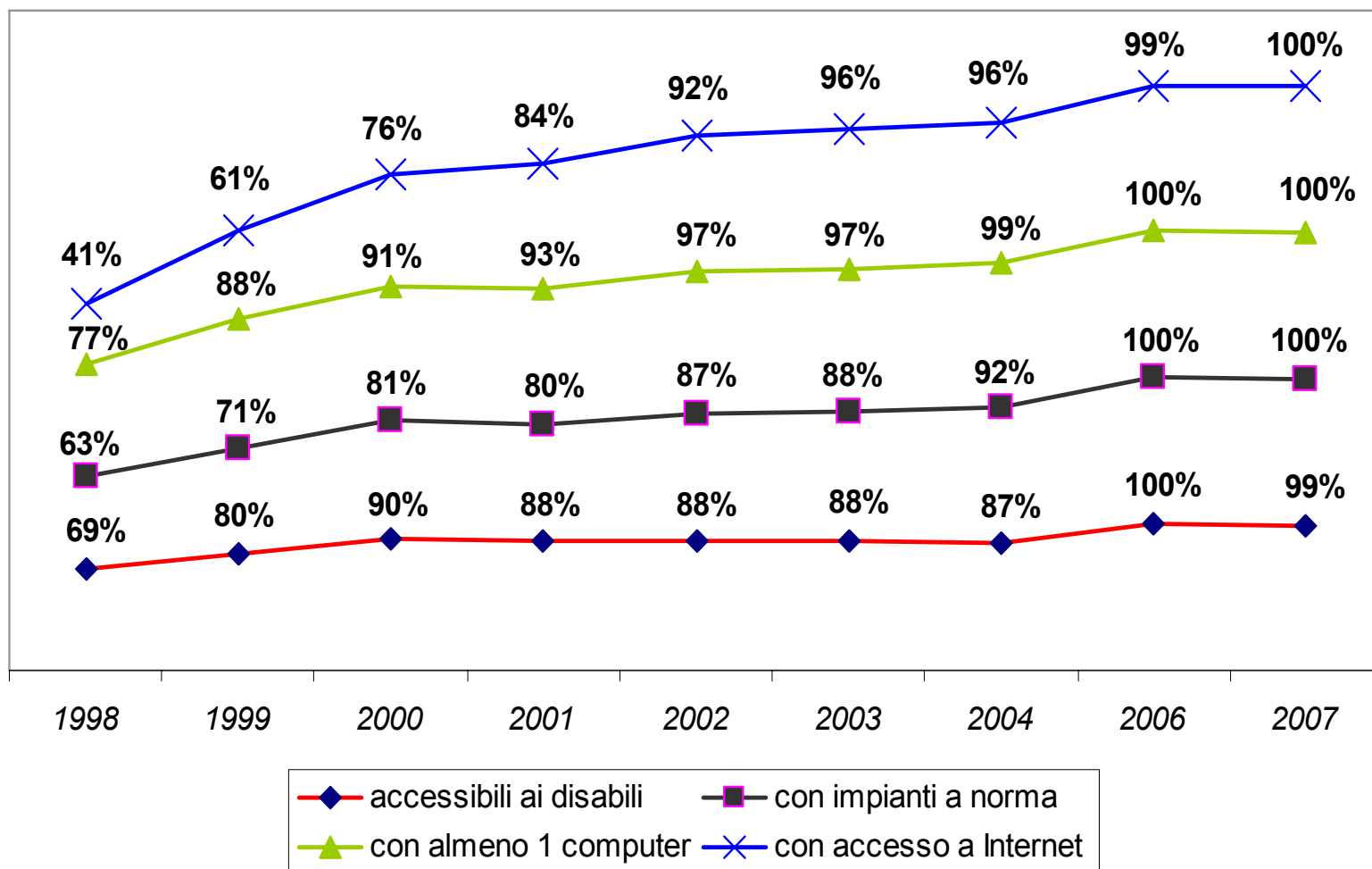
anno	Superficie media	uffici accessibili ai disabili	uffici con impianti a norma	uffici con almeno 1 computer	uffici con accesso a Internet
1998	56 mq	69 %	63 %	77 %	41 %
1999	55 mq	80 %	71 %	88 %	61 %
2000	55 mq	90 %	81 %	91 %	76 %
2001	56 mq	88 %	80 %	93 %	84 %
2002	53 mq	88 %	87 %	97 %	92 %
2003	53 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 %
<b>2007</b>	<b>63 mq</b>	<b>99 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

L'ampiezza dei locali adibiti ad ufficio informazioni turistiche, pressoché costante fino al 2004, registra un incremento negli ultimi due anni, alcuni uffici hanno infatti trasferito o ristrutturato le proprie sedi.

Anche per quanto riguarda l'accessibilità ai disabili e la messa a norma degli uffici è stata raggiunta l'eccellenza nell'anno 2006. Resta un solo ufficio, aperto nel corso dell'anno 2007, per il quale è in corso l'adeguamento per l'accessibilità ai disabili.

I dati di tipo strutturale e legati alla dotazione tecnologica sono progressivamente migliorati fino a raggiungere l'eccellenza.

### Struttura e dotazioni - confronto in serie storica



**Personale**

anno	Totale addetti	Numero medio di addetti per ufficio	Addetti con contratto a tempo indeterminato <sup>4</sup>	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 %
<b>2007</b>	<b>376</b>	<b>3</b>	<b>33 %</b>	<b>100 %</b>	<b>47 %</b>

Il numero complessivo e la media di addetti per ufficio sono sensibilmente aumentati negli ultimi due anni.

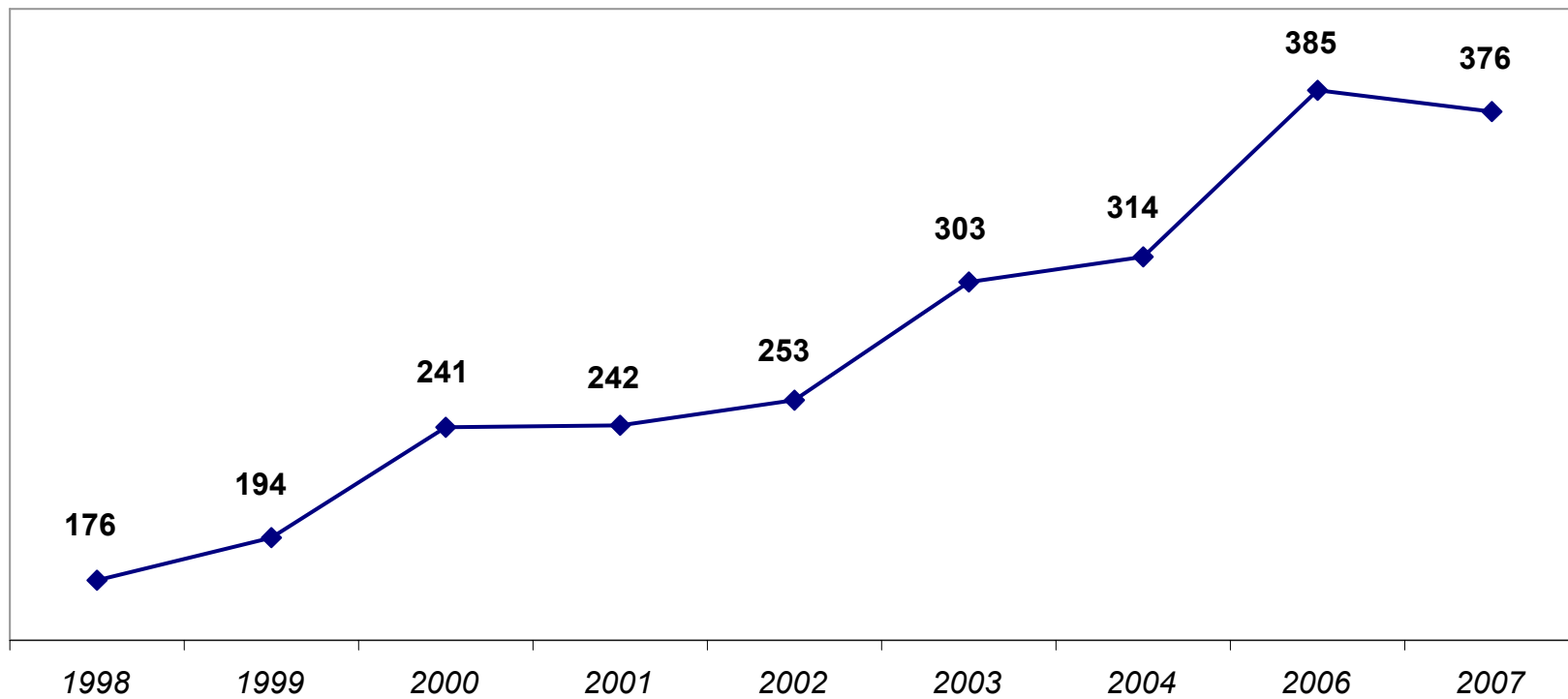
La tipologia contrattuale al contrario nell'anno 2006 si è sbilanciata verso forme diverse dall'assunzione di ruolo; nell'anno 2007 si è verificata un'inversione di tendenza e la percentuale di addetti a tempo indeterminato è invece nuovamente aumentata, riportandosi sui livelli del 2004.

La competenza linguistica degli operatori è andata sempre crescendo.

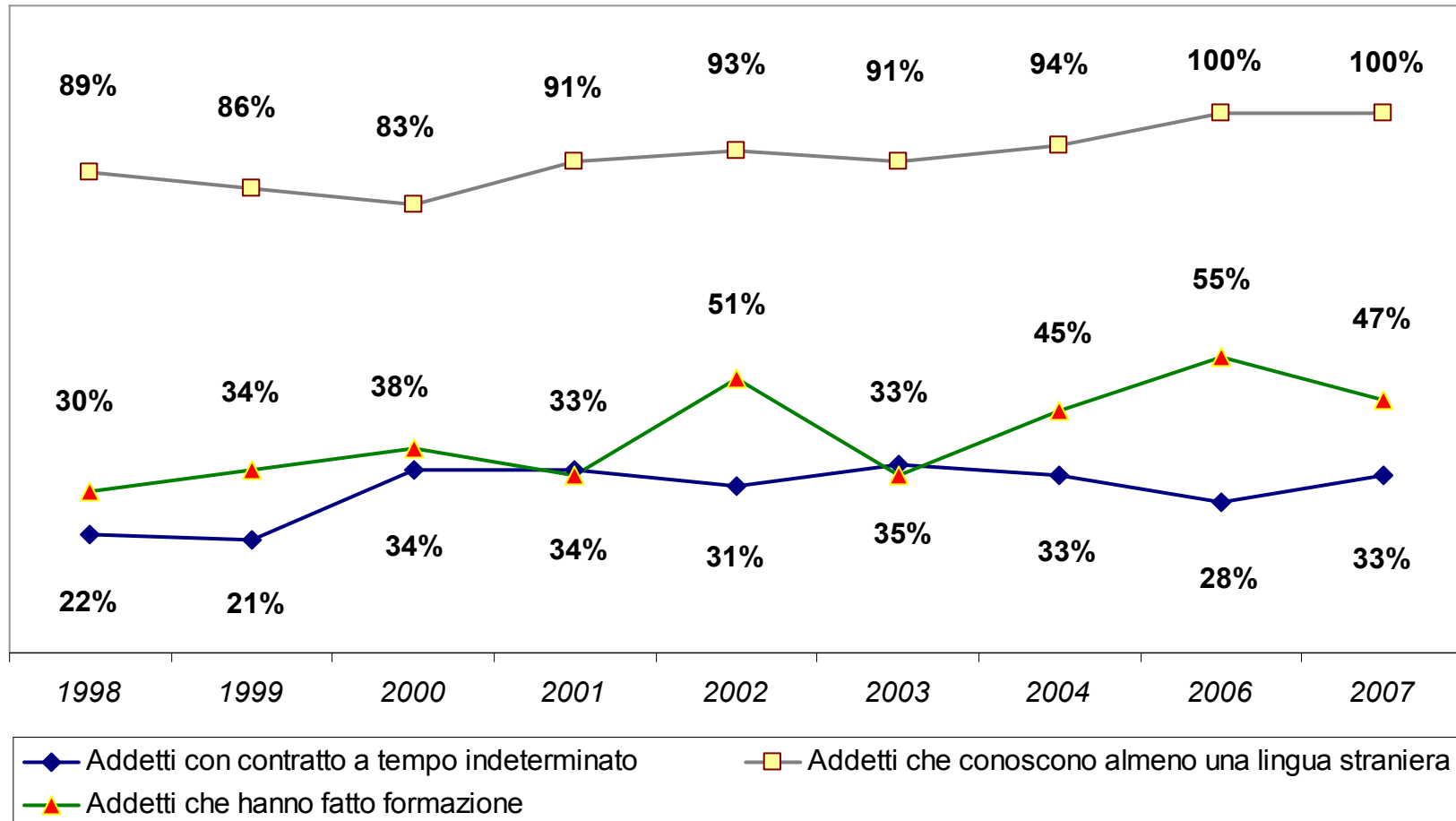
Anche la percentuale di addetti che seguono corsi di formazione è progressivamente aumentata, ma nell'anno 2007 si registra una flessione rispetto al 2006.

<sup>4</sup> Questa tipologia contrattuale è indicata nel questionario di rilevazione come Tipo A

### Numero di addetti - confronto in serie storica



### Personale - confronto in serie storica



**Servizi e attività**

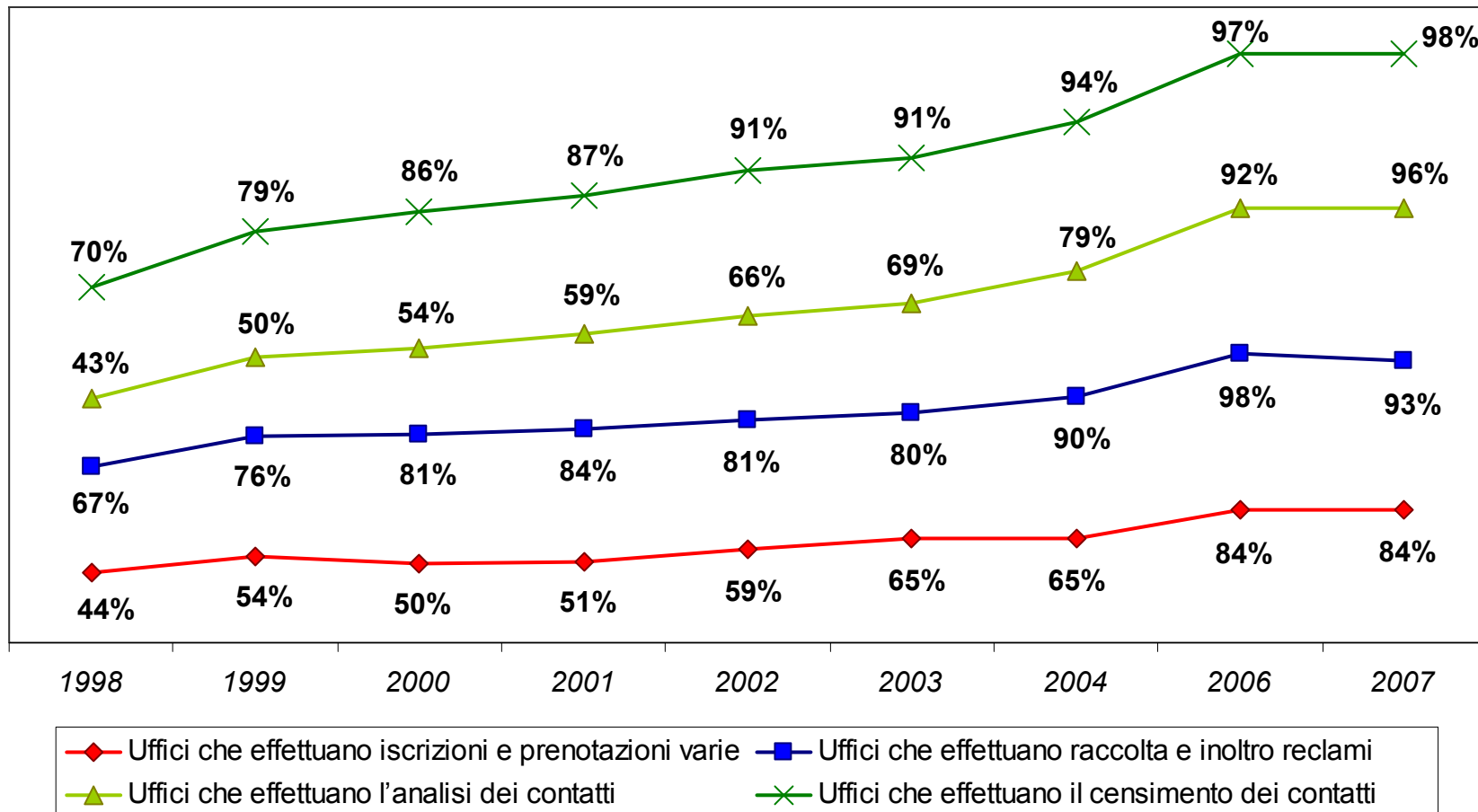
anno	Uffici che effettuano raccolta e inoltro reclami	Uffici che effettuano iscrizioni e prenotazioni varie	Uffici che effettuano il censimento dei contatti	Uffici che effettuano l'analisi dei contatti
1998	67 %	44 %	70 %	43 %
1999	76 %	54 %	79 %	50 %
2000	81 %	50 %	86 %	54 %
2001	84 %	51 %	87 %	59 %
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 %
<b>2007</b>	<b>93 %</b>	<b>84 %</b>	<b>98 %</b>	<b>96 %</b>

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

# ALLEGATI

## TAVOLE STATISTICHE REGIONALI E PROVINCIALI

## Distribuzione degli uffici per tipologia

<b>2007</b>	<b>UIT</b>		<b>IAT</b>		<b>IAT-R</b>		<b>TOTALE</b>		<b>Numero Comuni</b>
	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	
Bologna	2	16,7%	10	83,3%	0	0,0%	12	100,0%	9
Ferrara	7	53,8%	6	46,2%	0	0,0%	13	100,0%	7
Forlì-Cesena	11	61,1%	4	22,2%	3	16,7%	18	100,0%	13
Modena	2	25,0%	5	62,5%	1	12,5%	8	100,0%	8
Parma	12	54,5%	10	45,5%	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%	2	50,0%	1	25,0%	4	100,0%	4
Rimini	15	65,2%	5	21,7%	3	13,0%	23	100,0%	13
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>50,8%</b>	<b>54</b>	<b>42,9%</b>	<b>8</b>	<b>6,3%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>

## Distribuzione degli uffici per ambito turistico

<b>2007</b>	<b>UIT</b>		<b>IAT</b>		<b>IAT-R</b>		<b>TOTALE</b>		<b>Numero Comuni</b>
<b>Provincia</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	
RIVIERA	25	39,1%	8	14,8%	4	50,0%	37	29,4%	11
CITTA'	4	6,3%	10	18,5%	3	37,5%	17	13,5%	8
TERME	4	6,3%	9	16,7%	0	0,0%	13	10,3%	10
APPENNINO	20	31,3%	8	14,8%	1	12,5%	29	23,0%	29
ALTRO	11	17,2%	19	35,2%	0	0,0%	30	23,8%	29
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>

## Distribuzione degli uffici per provincia

<b>2007</b>	<b>UIT</b>		<b>IAT</b>		<b>IAT-R</b>		<b>TOTALE</b>		<b>Numero Comuni</b>
<b>Provincia</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	
Bologna	2	3,1%	10	18,5%	0	0,0%	12	9,5%	9
Ferrara	7	10,9%	6	11,1%	0	0,0%	13	10,3%	7
Forlì-Cesena	11	17,2%	4	7,4%	3	37,5%	18	14,3%	13
Modena	2	3,1%	5	9,3%	1	12,5%	8	6,3%	8
Parma	12	18,8%	10	18,5%	0	0,0%	22	17,5%	21
Piacenza	0	0,0%	5	9,3%	0	0,0%	5	4,0%	5
Ravenna	14	21,9%	7	13,0%	0	0,0%	21	16,7%	7
Reggio Emilia	1	1,6%	2	3,7%	1	12,5%	4	3,2%	4
Rimini	15	23,4%	5	9,3%	3	37,5%	23	18,3%	13
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>

## Modalità di gestione - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici gestiti direttamente dal Comune	9	7,1%	16	12,7%	25	19,8%
<b>Totale uffici gestiti direttamente dai Comuni</b>	<b>9</b>	<b>7,1%</b>	<b>16</b>	<b>12,7%</b>	<b>25</b>	<b>19,8%</b>
Uffici gestiti da altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	2	1,6%	2	1,6%	4	3,2%
Uffici gestiti dalla Provincia	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti dalla Pro Loco	11	8,7%	7	5,6%	18	14,3%
Uffici gestiti da Agenzia di Viaggi	-	-	1	0,8%	1	0,8%
Uffici gestiti da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	18	14,3%	15	11,9%	33	26,2%
Uffici gestiti da Cooperative	3	2,4%	5	4,0%	8	6,3%
Uffici gestiti da altri soggetti privati	8	6,3%	3	2,4%	11	8,7%
<b>Totale uffici con gestione affidata interamente ad altri soggetti</b>	<b>42</b>	<b>33,3%</b>	<b>33</b>	<b>26,2%</b>	<b>75</b>	<b>59,5%</b>
Uffici gestiti in collaborazione con altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	1	0,8%	2	1,6%	3	2,4%
Uffici gestiti in collaborazione con la Provincia	-	-	1	0,8%	1	0,8%
Uffici gestiti in collaborazione con la Pro Loco	3	2,4%	2	1,6%	5	4,0%
Uffici gestiti in collaborazione con Agenzia di Viaggi	-	-	1	0,8%	1	0,8%
Uffici gestiti in collaborazione con Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	3	2,4%	-	-	3	2,4%
Uffici gestiti in collaborazione con Cooperative	4	3,2%	5	4,0%	9	7,1%
Uffici gestiti in collaborazione con altri soggetti privati	2	1,6%	2	1,6%	4	3,2%
<b>Totale uffici gestiti dal Comune in collaborazione con altri soggetti</b>	<b>13</b>	<b>10,3%</b>	<b>13</b>	<b>10,3%</b>	<b>26</b>	<b>20,6%</b>
<b>Totale uffici di informazione turistica</b>	<b>64</b>	<b>50,8%</b>	<b>62</b>	<b>49,2%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>

## Gestione

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>			
<b>Provincia</b>	<b>Numero uffici</b>	<b>Gestione diretta del Comune</b>	<b>Gestione totalmente delegata</b>	<b>Gestione mista</b>
Bologna	12	33,3%	66,7%	0,0%
Ferrara	13	15,4%	76,9%	7,7%
Forlì-Cesena	18	22,2%	55,6%	22,2%
Modena	8	0,0%	62,5%	37,5%
Parma	22	27,3%	40,9%	31,8%
Piacenza	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	21	0,0%	71,4%	28,6%
Reggio Emilia	4	25,0%	50,0%	25,0%
Rimini	23	30,4%	52,2%	17,4%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>19,8%</b>	<b>59,5%</b>	<b>20,6%</b>



## Gestione

<b>2007</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	2	0,0%	100,0%	0,0%	10	40,0%	60,0%	0,0%
Ferrara	7	0,0%	100,0%	0,0%	6	33,3%	50,0%	16,7%
Forlì-Cesena	11	9,1%	63,6%	27,3%	7	42,9%	42,9%	14,3%
Modena	2	0,0%	100,0%	0,0%	6	0,0%	50,0%	50,0%
Parma	12	33,3%	41,7%	25,0%	10	20,0%	40,0%	40,0%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	14	0,0%	78,6%	21,4%	7	0,0%	57,1%	42,9%
Reggio Emilia	1	0,0%	0,0%	100,0%	3	33,3%	66,7%	0,0%
Rimini	15	26,7%	53,3%	20,0%	8	37,5%	50,0%	12,5%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>14,1%</b>	<b>65,6%</b>	<b>20,3%</b>	<b>62</b>	<b>25,8%</b>	<b>53,2%</b>	<b>21,0%</b>

## Struttura e dotazioni - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici accessibili	63	50,0%	62	49,2%	125	99,2%
Uffici con impianti a norma	64	50,8%	62	49,2%	126	100,0%
Superficie media per ufficio in mq	48,5	-	77,9	-	63,0	-
Numero medio personal computer per ufficio	1,4	-	2,7	-	2,0	-
Numero medio Stampanti per ufficio	1,3	-	1,9	-	1,6	-
Uffici con personal computer	64	50,8%	62	49,2%	126	100,0%
Uffici con segreteria telefonica	50	39,7%	55	43,7%	105	83,3%
Uffici privi di collegamento Internet	-	-	-	-	-	-
Uffici con collegamento Internet veloce (ADSL)	44	34,9%	57	45,2%	101	80,2%
Uffici con collegamento Internet lento (modem o ISDN)	20	15,9%	5	4,0%	25	19,8%

## Struttura e dotazioni

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>				
<b>Provincia</b>	<b>Numero uffici</b>	<b>Superficie media (mq)</b>	<b>Accessibili a disabili</b>	<b>Con impianti a norma</b>	<b>Collegati ad internet</b>
Bologna	12	39	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	13	80	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	18	74	94,4%	100,0%	100,0%
Modena	8	56	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	69	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	89	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	23	47	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>63</b>	<b>99,2%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Struttura e dotazioni

<b>2007</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
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	38	100,0%	100,0%	100,0%	10	40	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	7	36	100,0%	100,0%	100,0%	6	132	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	11	75	90,9%	100,0%	100,0%	7	72	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	2	35	100,0%	100,0%	100,0%	6	63	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	12	48	100,0%	100,0%	100,0%	10	90	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	49	100,0%	100,0%	100,0%	7	111	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	1	80	100,0%	100,0%	100,0%	3	92	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	15	37	100,0%	100,0%	100,0%	8	67	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>98,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>62</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Apertura ed orari - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici con apertura inferiore a 240 giorni	50	39,7%	-	-	50	39,7%
Uffici con apertura uguale o superiore a 240 giorni	10	7,9%	61	48,4%	71	56,3%
Uffici aperti nel corso dell'anno	4	3,2%	1	0,8%	5	4,0%
<b>Totale uffici</b>	<b>64</b>	<b>50,8%</b>	<b>62</b>	<b>49,2%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>
Numero medio di giorni di apertura	170	-	325	-	248	-
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	48	-	54	-	51	-
Media di ore domenicali nei periodi di massima affluenza	6	-	6	-	6	-

## Apertura

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>					
<b>Provincia</b>	<b>Numero uffici</b>	<b>Apertura &gt;= 240 gg</b>	<b>Apertura &lt;240 gg</b>	<b>Media giorni di apertura</b>	<b>Apertura minima gg</b>	<b>Apertura massima gg</b>
Bologna	10	100,0%	0,0%	323	280	365
Ferrara	13	46,2%	53,8%	220	135	365
Forlì-Cesena	16	56,3%	43,8%	259	120	360
Modena	7	100,0%	0,0%	323	240	365
Parma	22	54,5%	45,5%	237	37	363
Piacenza	5	100,0%	0,0%	295	268	314
Ravenna	21	42,9%	57,1%	210	122	365
Reggio Emilia	4	100,0%	0,0%	334	300	365
Rimini	23	39,1%	60,9%	220	60	363
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>58,7%</b>	<b>41,3%</b>	<b>248</b>	<b>37</b>	<b>365</b>

## Apertura

Apertura												
<b>2007</b>	<b>UIT</b>						<b>IAT</b>					
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	0	0,0%	0,0%	0	0	0	10	100,0%	0,0%	323	280	365
Ferrara	7	0,0%	100,0%	144	135	192	6	100,0%	0,0%	308	240	365
Forlì-Cesena	9	22,2%	77,8%	201	120	330	7	100,0%	0,0%	333	296	360
Modena	2	100,0%	0,0%	350	340	360	5	100,0%	0,0%	313	240	365
Parma	12	16,7%	83,3%	158	37	318	10	100,0%	0,0%	330	253	363
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0	0	0	5	100,0%	0,0%	295	268	314
Ravenna	14	14,3%	85,7%	156	122	355	7	100,0%	0,0%	320	253	365
Reggio Emilia	1	100,0%	0,0%	300	300	300	3	100,0%	0,0%	346	325	365
Rimini	15	6,7%	93,3%	153	60	315	8	100,0%	0,0%	345	329	363
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>16,7%</b>	<b>83,3%</b>	<b>170</b>	<b>37</b>	<b>360</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>325</b>	<b>240</b>	<b>365</b>

## Caratteristiche del personale - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Con contratto a tempo indeterminato	20	5,3%	106	28,2%	126	33,5%
Con contratto a tempo determinato	124	33,0%	126	33,5%	250	66,5%
<b>Totale addetti</b>	<b>144</b>	<b>38,3%</b>	<b>232</b>	<b>61,7%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>
Numero medio di addetti per ufficio	2,3	-	3,7	-	3,0	-
Numero medio di addetti compresenti nei periodi di max affluenza per ufficio	1,4	-	2,3	-	1,9	-
Numero medio di giornate annue di presenza effettiva per operatore	110	-	188	-	159	-
Una lingua straniera conosciuta	47	12,5%	24	6,4%	71	18,9%
Due lingue straniere conosciute	62	16,5%	128	34,0%	190	50,5%
Tre lingue straniere conosciute	33	8,8%	72	19,1%	105	27,9%
Più di tre lingue straniere conosciute	2	0,5%	8	2,1%	10	2,7%
<b>Totale addetti</b>	<b>144</b>	<b>38,3%</b>	<b>232</b>	<b>61,7%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>
<b>Hanno frequentato corsi di formazione</b>	<b>58</b>	<b>15,4%</b>	<b>120</b>	<b>31,9%</b>	<b>178</b>	<b>47,3%</b>



## Personale - Tipo di contratto e formazione

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>				
<b>Provincia</b>	<b>Totale addetti</b>	<b>Media addetti per ufficio</b>	<b>Con contratto a tempo indeterminato</b>	<b>Con contratto di altro tipo</b>	<b>Hanno fatto formazione</b>
Bologna	33	3	54,5%	45,5%	21,2%
Ferrara	28	2	21,4%	78,6%	71,4%
Forlì-Cesena	59	4	32,2%	67,8%	35,6%
Modena	25	4	40,0%	60,0%	64,0%
Parma	53	2	34,0%	66,0%	50,9%
Piacenza	20	4	40,0%	60,0%	60,0%
Ravenna	55	3	29,1%	70,9%	70,9%
Reggio Emilia	12	3	33,3%	66,7%	41,7%
Rimini	91	4	29,7%	70,3%	34,1%
<b>Totale</b>	<b>376</b>	<b>3</b>	<b>33,5%</b>	<b>66,5%</b>	<b>47,3%</b>

## Personale - Tipo di contratto e formazione

<b>2007</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	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	3	0	0,0%	100,0%	0,0%	30	3	60,0%	40,0%	23,3%
Ferrara	9	1	0,0%	100,0%	44,4%	19	3	31,6%	68,4%	84,2%
Forlì-Cesena	31	3	9,7%	90,3%	32,3%	28	4	57,1%	42,9%	39,3%
Modena	5	3	20,0%	80,0%	40,0%	20	4	45,0%	55,0%	70,0%
Parma	26	2	15,4%	84,6%	50,0%	27	3	51,9%	48,1%	51,9%
Piacenza	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	20	4	40,0%	60,0%	60,0%
Ravenna	25	2	8,0%	92,0%	68,0%	30	4	46,7%	53,3%	73,3%
Reggio Emilia	5	5	20,0%	80,0%	0,0%	7	2	42,9%	57,1%	71,4%
Rimini	40	3	22,5%	77,5%	30,0%	51	6	35,3%	64,7%	37,3%
<b>Totale</b>	<b>144</b>	<b>2</b>	<b>13,9%</b>	<b>86,1%</b>	<b>40,3%</b>	<b>232</b>	<b>4</b>	<b>45,7%</b>	<b>54,3%</b>	<b>51,7%</b>

## Personale - Conoscenza lingue straniere

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>				
<b>Provincia</b>	<b>Totale addetti</b>	<b>Non conosce lingue straniere</b>	<b>Conosce 1 lingua straniera</b>	<b>Conosce 2 lingue straniere</b>	<b>Conosce più di 2 lingue straniere</b>
Bologna	33	0,0%	9,1%	66,7%	24,2%
Ferrara	28	0,0%	14,3%	53,6%	32,1%
Forlì-Cesena	59	0,0%	39,0%	47,5%	13,6%
Modena	25	0,0%	24,0%	52,0%	24,0%
Parma	53	0,0%	30,2%	62,3%	7,5%
Piacenza	20	0,0%	15,0%	60,0%	25,0%
Ravenna	55	0,0%	9,1%	76,4%	14,5%
Reggio Emilia	12	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
Rimini	91	0,0%	9,9%	18,7%	71,4%
<b>Totale</b>	<b>376</b>	<b>0,0%</b>	<b>18,9%</b>	<b>50,5%</b>	<b>30,6%</b>

## Personale - Conoscenza lingue straniere

<b>2007</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	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	3	0%	33%	67%	0%	30	0%	7%	67%	27%
Ferrara	9	0%	22%	67%	11%	19	0%	11%	47%	42%
Forlì-Cesena	31	0%	45%	42%	13%	28	0%	32%	54%	14%
Modena	5	0%	20%	60%	20%	20	0%	25%	50%	25%
Parma	26	0%	58%	38%	4%	27	0%	4%	85%	11%
Piacenza	0	0%	0%	0%	0%	20	0%	15%	60%	25%
Ravenna	25	0%	20%	64%	16%	30	0%	0%	87%	13%
Reggio Emilia	5	0%	20%	80%	0%	7	0%	14%	57%	29%
Rimini	40	0%	20%	20%	60%	51	0%	2%	18%	80%
<b>Totale</b>	<b>144</b>	<b>0,0%</b>	<b>32,6%</b>	<b>43,1%</b>	<b>24,3%</b>	<b>232</b>	<b>0,0%</b>	<b>10,3%</b>	<b>55,2%</b>	<b>34,5%</b>

## Servizi al turista: raccolta ed inoltro reclami

### Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano la raccolta e l'inoltro dei reclami</b>	<b>59</b>	<b>46,8%</b>	<b>58</b>	<b>46,0%</b>	<b>117</b>	<b>92,9%</b>
Totale reclami inerenti la ricettività	105	11,9%	276	31,3%	381	43,2%
Totale reclami inerenti la ristorazione	1	0,1%	11	1,2%	12	1,4%
Totale reclami inerenti i servizi generali (musei, guide, ecc)	88	10,0%	301	34,2%	389	44,2%
Totale reclami inerenti i trasporti sul territorio	57	6,5%	42	4,8%	99	11,2%
<b>Totale reclami raccolti</b>	<b>251</b>	<b>28,5%</b>	<b>630</b>	<b>71,5%</b>	<b>881</b>	<b>100,0%</b>
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	1	-	5	-	3	-
Media reclami inerenti i trasporti sul territorio raccolti da ogni ufficio	1	-	1	-	1	-
Media reclami raccolti complessivamente da ogni ufficio	4	-	11	-	8	-

## Servizi al turista: raccolta, inoltro e tipo di reclami

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>						
<b>Provincia</b>	<b>Effettuano il servizio (n.)</b>	<b>Effettuano il servizio (%)</b>	<b>Totale Reclami</b>	<b>Ricettività</b>	<b>Ristorazione</b>	<b>Servizi Generali</b>	<b>Trasporti</b>
Bologna	11	91,7%	169	3,6%	1,8%	87,6%	7,1%
Ferrara	12	92,3%	139	21,6%	0,7%	46,8%	30,9%
Forlì-Cesena	18	100,0%	94	79,8%	0,0%	18,1%	2,1%
Modena	6	75,0%	20	35,0%	0,0%	60,0%	5,0%
Parma	18	81,8%	43	25,6%	9,3%	46,5%	18,6%
Piacenza	5	100,0%	12	33,3%	0,0%	58,3%	8,3%
Ravenna	21	100,0%	165	38,8%	0,6%	43,6%	17,0%
Reggio Emilia	4	100,0%	12	16,7%	8,3%	75,0%	0,0%
Rimini	22	95,7%	227	80,2%	0,9%	17,2%	1,8%
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>92,9%</b>	<b>881</b>	<b>43,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>44,2%</b>	<b>11,2%</b>

## Servizi al turista: raccolta, inoltro e tipo di reclami

<b>2007</b>	<b>UIT</b>							<b>IAT</b>						
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	1	50,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10	100,0%	169	3,6%	1,8%	87,6%	7,1%
Ferrara	7	100,0%	113	24,8%	0,9%	39,8%	34,5%	5	83,3%	26	7,7%	0,0%	76,9%	15,4%
Forlì-Cesena	11	100,0%	7	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7	100,0%	87	78,2%	0,0%	19,5%	2,3%
Modena	1	50,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	83,3%	20	35,0%	0,0%	60,0%	5,0%
Parma	9	75,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9	90,0%	43	25,6%	9,3%	46,5%	18,6%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	12	33,3%	0,0%	58,3%	8,3%
Ravenna	14	100,0%	67	34,3%	0,0%	43,3%	22,4%	7	100,0%	98	41,8%	1,0%	43,9%	13,3%
Reggio Emilia	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3	100,0%	12	16,7%	8,3%	75,0%	0,0%
Rimini	15	100,0%	64	73,4%	0,0%	21,9%	4,7%	7	87,5%	163	82,8%	1,2%	15,3%	0,6%
<b>Totale</b>	<b>59</b>	<b>92,2%</b>	<b>251</b>	<b>41,8%</b>	<b>0,4%</b>	<b>35,1%</b>	<b>22,7%</b>	<b>58</b>	<b>93,5%</b>	<b>630</b>	<b>43,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>47,8%</b>	<b>6,7%</b>

## Servizi al turista: prenotazione, verifica disponibilità e vendita

### Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano la prenotazione del pernottamento in strutture ricettive (esclusa verifica gratuita della disponibilità)</b>	-	-	45	35,7%	45	35,7%
Totale prenotazioni in forma di last minute	-	-	7.580	54,1%	7.580	54,1%
Totale prenotazioni tramite agenzia di viaggio presente nell'ufficio	-	-	6.425	45,9%	6.425	45,9%
<b>Totale prenotazioni effettuate</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>14.005</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.005</b>	<b>100,0%</b>
Uffici che effettuano verifica ricettività senza prenotazione	51	40,5%	58	46,0%	109	86,5%
Uffici che effettuano altre iscrizioni, prenotazioni e verifiche disponibilità	47	37,3%	55	43,7%	102	81,0%
Uffici che effettuano vendita materiali turistici, gadget e prodotti tipici	29	23,0%	35	27,8%	64	50,8%
Uffici che effettuano prenotazione di guide turistiche	19	15,1%	30	23,8%	49	38,9%
Uffici che collaborano sistematicamente con la redazione locale	47	37,3%	53	42,1%	100	79,4%
Uffici che collaborano saltuariamente con la redazione locale	14	11,1%	8	6,3%	22	17,5%
Uffici che non collaborano mai con la redazione locale	3	2,4%	1	0,8%	4	3,2%



## Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>						
<b>Provincia</b>	<b>Effettuano prenotaz. (n.)</b>	<b>Effettuano prenotaz. (%)</b>	<b>Totale prenotazioni</b>	<b>Tramite ag. di viaggi</b>	<b>Last Minute</b>	<b>Verificano disponib. (n)</b>	<b>Verificano disponib. (%)</b>
Bologna	5	41,7%	299	0,0%	100,0%	9	75,0%
Ferrara	5	38,5%	57	0,0%	100,0%	13	100,0%
Forlì-Cesena	6	33,3%	3.276	44,8%	55,2%	12	66,7%
Modena	6	75,0%	121	8,3%	91,7%	8	100,0%
Parma	9	40,9%	343	0,0%	100,0%	19	86,4%
Piacenza	5	100,0%	62	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	3	14,3%	1.154	99,5%	0,5%	19	90,5%
Reggio Emilia	2	50,0%	22	0,0%	100,0%	4	100,0%
Rimini	4	17,4%	8.671	43,8%	56,2%	20	87,0%
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>35,7%</b>	<b>14005</b>	<b>45,9%</b>	<b>54,1%</b>	<b>109</b>	<b>86,5%</b>

## Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<b>2007</b>	<b>UIT</b>							<b>IAT</b>						
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	50,0%	299	0,0%	100,0%	7	70,0%
Ferrara	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	100,0%	5	83,3%	57	0,0%	100,0%	6	100,0%
Forlì-Cesena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	6	54,5%	6	85,7%	3.276	44,8%	55,2%	6	85,7%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	2	100,0%	6	100,0%	121	8,3%	91,7%	6	100,0%
Parma	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	9	75,0%	9	90,0%	343	0,0%	100,0%	10	100,0%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	5	100,0%	62	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	12	85,7%	3	42,9%	1.154	99,5%	0,5%	7	100,0%
Reggio Emilia	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	100,0%	2	66,7%	22	0,0%	100,0%	3	100,0%
Rimini	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	12	80,0%	4	50,0%	8.671	43,8%	56,2%	8	100,0%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>51</b>	<b>79,7%</b>	<b>45</b>	<b>72,6%</b>	<b>14005</b>	<b>45,9%</b>	<b>54,1%</b>	<b>58</b>	<b>93,5%</b>

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

<i>2007</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	12	83,3%	66,7%	66,7%	100,0%
Ferrara	13	84,6%	76,9%	15,4%	92,3%
Forlì-Cesena	18	66,7%	38,9%	50,0%	100,0%
Modena	8	100,0%	50,0%	62,5%	87,5%
Parma	22	90,9%	63,6%	45,5%	100,0%
Piacenza	5	100,0%	100,0%	40,0%	100,0%
Ravenna	21	90,5%	19,0%	19,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	75,0%	75,0%	75,0%	100,0%
Rimini	23	60,9%	39,1%	26,1%	91,3%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>81,0%</b>	<b>50,8%</b>	<b>38,9%</b>	<b>96,8%</b>

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

<b>2007</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
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	50%	100%	50%	100%	10	90%	60%	70%	100%
Ferrara	7	86%	86%	0%	86%	6	83%	67%	33%	100%
Forlì-Cesena	11	64%	45%	55%	100%	7	71%	29%	43%	100%
Modena	2	100%	50%	50%	100%	6	100%	50%	67%	83%
Parma	12	83%	58%	33%	100%	10	100%	70%	60%	100%
Piacenza	0	0%	0%	0%	0%	5	100%	100%	40%	100%
Ravenna	14	86%	21%	14%	100%	7	100%	14%	29%	100%
Reggio Emilia	1	100%	0%	100%	100%	3	67%	100%	67%	100%
Rimini	15	53%	33%	27%	87%	8	75%	50%	25%	100%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>73,4%</b>	<b>45,3%</b>	<b>29,7%</b>	<b>95,3%</b>	<b>62</b>	<b>88,7%</b>	<b>56,5%</b>	<b>48,4%</b>	<b>98,4%</b>

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

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano il censimento dei contatti</b>	<b>61</b>	<b>48,4%</b>	<b>62</b>	<b>49,2%</b>	<b>123</b>	<b>97,6%</b>
Totale richieste dirette al banco	242.624	17,3%	812.557	58,0%	1.055.181	75,4%
Totale richieste telefoniche	32.920	2,4%	201.862	14,4%	234.782	16,8%
Totale richieste via fax o posta	2.177	0,2%	25.070	1,8%	27.247	1,9%
Totale richieste per e-mail	9.213	0,7%	73.783	5,3%	82.996	5,9%
<b>Totale contatti censiti</b>	<b>286.934</b>	<b>20,5%</b>	<b>1.113.272</b>	<b>79,5%</b>	<b>1.400.206</b>	<b>100,0%</b>
Media richieste dirette al banco per ogni ufficio	3.977	-	13.106	-	8.579	-
Media richieste telefoniche per ogni ufficio	540	-	3.256	-	1.909	-
Media richieste via fax o posta per ogni ufficio	36	-	404	-	222	-
Media richieste per e-mail per ogni ufficio	151	-	1.190	-	675	-
Media richieste ricevute complessivamente da ogni ufficio	4.704	-	17.956	-	11.384	-
Uffici che effettuano indagini sulla soddisfazione dell'utente	17	13,5%	29	23,0%	46	36,5%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione	10	7,9%	26	20,6%	36	28,6%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento	14	11,1%	15	11,9%	29	23,0%
Uffici che fanno indagini di tipo continuativo	6	4,8%	17	13,5%	23	18,3%
Uffici che fanno indagini attivate ad hoc	14	11,1%	14	11,1%	28	22,2%

## Censimento contatti - Modalità di contatto

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>				
<b>Provincia</b>	<b>Totale contatti</b>	<b>Al banco</b>	<b>Via telefono</b>	<b>Via fax o posta</b>	<b>Per e-mail</b>
Bologna	286.102	88,9%	8,3%	0,5%	2,3%
Ferrara	242.096	77,9%	12,7%	2,7%	6,7%
Forlì-Cesena	180.921	70,8%	19,8%	3,0%	6,4%
Modena	65.507	60,0%	22,1%	4,4%	13,5%
Parma	103.379	74,9%	20,7%	1,6%	2,8%
Piacenza	43.118	64,5%	22,5%	1,1%	11,9%
Ravenna	163.296	66,1%	23,6%	3,0%	7,3%
Reggio Emilia	55.446	71,8%	13,9%	2,1%	12,2%
Rimini	260.341	73,7%	20,1%	1,1%	5,1%
<b>Totale</b>	<b>1.400.206</b>	<b>75,4%</b>	<b>16,8%</b>	<b>1,9%</b>	<b>5,9%</b>

## Censimento contatti - Modalità di contatto

<b>2007</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
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	4.441	66,9%	11,1%	0,0%	22,0%	281.661	89,2%	8,3%	0,5%	2,0%
Ferrara	46.684	85,0%	9,7%	2,5%	2,8%	195.412	76,2%	13,4%	2,8%	7,7%
Forlì-Cesena	63.630	89,7%	8,7%	0,3%	1,3%	117.291	60,6%	25,9%	4,4%	9,1%
Modena	3.765	73,3%	12,2%	2,3%	12,2%	61.742	59,2%	22,7%	4,5%	13,6%
Parma	11.954	88,1%	9,0%	0,6%	2,3%	91.425	73,1%	22,3%	1,8%	2,8%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	43.118	64,5%	22,5%	1,1%	11,9%
Ravenna	47.715	78,5%	14,9%	0,7%	5,9%	115.581	61,0%	27,2%	3,9%	7,8%
Reggio Emilia	6.707	89,7%	8,9%	0,4%	1,0%	48.739	69,3%	14,6%	2,4%	13,7%
Rimini	102.038	84,4%	12,9%	0,3%	2,4%	158.303	66,9%	24,8%	1,5%	6,7%
<b>Totale</b>	<b>286.934</b>	<b>84,6%</b>	<b>11,5%</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,2%</b>	<b>1.113.272</b>	<b>73,0%</b>	<b>18,1%</b>	<b>2,3%</b>	<b>6,6%</b>

## Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>			
<b>Provincia</b>	<b>Numero uffici</b>	<b>Effettuano censimento contatti</b>	<b>Effettuano analisi contatti</b>	<b>Effettuano indagini</b>
Bologna	12	100,0%	91,7%	66,7%
Ferrara	13	100,0%	100,0%	15,4%
Forlì-Cesena	18	100,0%	100,0%	38,9%
Modena	8	100,0%	100,0%	62,5%
Parma	22	95,5%	95,5%	31,8%
Piacenza	5	100,0%	100,0%	60,0%
Ravenna	21	100,0%	100,0%	19,0%
Reggio Emilia	4	100,0%	100,0%	25,0%
Rimini	23	91,3%	87,0%	39,1%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>97,6%</b>	<b>96,0%</b>	<b>36,5%</b>



## Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<b>2007</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
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%	50,0%	100,0%	10	100,0%	100,0%	60,0%
Ferrara	7	100,0%	100,0%	0,0%	6	100,0%	100,0%	33,3%
Forlì-Cesena	11	100,0%	100,0%	27,3%	7	100,0%	100,0%	57,1%
Modena	2	100,0%	100,0%	50,0%	6	100,0%	100,0%	66,7%
Parma	12	91,7%	91,7%	16,7%	10	100,0%	100,0%	50,0%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	100,0%	60,0%
Ravenna	14	100,0%	100,0%	21,4%	7	100,0%	100,0%	14,3%
Reggio Emilia	1	100,0%	100,0%	100,0%	3	100,0%	100,0%	0,0%
Rimini	15	86,7%	80,0%	33,3%	8	100,0%	100,0%	50,0%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>95,3%</b>	<b>92,2%</b>	<b>26,6%</b>	<b>62</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>46,8%</b>

## Analisi dei contatti - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano l'analisi dei contatti censiti</b>	<b>59</b>	<b>46,8%</b>	<b>62</b>	<b>49,2%</b>	<b>121</b>	<b>96,0%</b>
Totale contatti in lingua italiana	228.702	17,4%	849.365	64,5%	1.078.067	81,9%
Totale contatti in lingua inglese	13.198	1,0%	81.785	6,2%	94.983	7,2%
Totale contatti in lingua francese	8.608	0,7%	29.326	2,2%	37.934	2,9%
Totale contatti in lingua tedesca	16.298	1,2%	34.159	2,6%	50.457	3,8%
Totale contatti in lingua spagnola	1.563	0,1%	18.870	1,4%	20.433	1,6%
Totale contatti in una lingua differente dalle precedenti	8.672	0,7%	25.984	2,0%	34.656	2,6%
<b>Totale contatti analizzati per lingua</b>	<b>277.041</b>	<b>21,0%</b>	<b>1.039.489</b>	<b>79,0%</b>	<b>1.316.530</b>	<b>100,0%</b>
Totale richieste relative all'ambito locale	232.346	16,9%	935.294	68,1%	1.167.640	85,0%
Totale richieste relative all'ambito regionale	39.877	2,9%	69.902	5,1%	109.779	8,0%
Totale richieste relative ad altri ambiti	19.546	1,4%	76.796	5,6%	96.342	7,0%
Totale richieste relative al territorio (musei, località, itinerari, trasporti)	157.105	9,0%	624.834	35,7%	781.939	44,7%
Totale richieste relative a eventi e proposte	82.331	4,7%	305.759	17,5%	388.090	22,2%
Totale richieste relative a divertimento e relax (parchi tematici, terme, impianti sportivi)	32.632	1,9%	78.535	4,5%	111.167	6,4%
Totale richieste relative all'ospitalità	41.094	2,3%	250.792	14,3%	291.886	16,7%
Totale richieste relative ai servizi	38.740	2,2%	137.598	7,9%	176.338	10,1%

## Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>						
<b>Provincia</b>	<b>Totale contatti (no e-mail)</b>	<b>Italiano</b>	<b>Inglese</b>	<b>Francese</b>	<b>Tedesco</b>	<b>Spagnolo</b>	<b>Altra lingua</b>
Bologna	279.498	73,7%	16,0%	2,0%	1,7%	3,3%	3,4%
Ferrara	225.786	84,5%	3,2%	3,7%	5,1%	1,8%	1,7%
Forlì-Cesena	169.420	83,7%	5,2%	3,0%	6,0%	0,9%	1,2%
Modena	56.677	86,2%	9,2%	2,1%	0,8%	0,9%	0,8%
Parma	100.527	88,0%	3,0%	2,6%	1,5%	0,9%	4,0%
Piacenza	38.001	90,8%	6,2%	1,9%	0,2%	0,9%	0,1%
Ravenna	151.427	82,2%	5,8%	2,8%	4,6%	0,9%	3,7%
Reggio Emilia	48.685	91,1%	4,9%	1,8%	1,5%	0,6%	0,1%
Rimini	246.509	80,6%	5,1%	3,8%	5,8%	0,9%	3,8%
<b>Totale</b>	<b>1.316.530</b>	<b>81,9%</b>	<b>7,2%</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>2,6%</b>

## Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<b>2007</b>	<b>UIT</b>							<b>IAT</b>						
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	3.465	97,5%	2,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	276.033	73,4%	16,2%	2,0%	1,7%	3,3%	3,4%
Ferrara	45.378	83,3%	1,9%	2,8%	8,6%	0,2%	3,2%	180.408	84,8%	3,5%	4,0%	4,3%	2,2%	1,3%
Forlì-Cesena	62.797	77,1%	10,1%	4,0%	6,7%	1,0%	1,2%	106.623	87,6%	2,4%	2,4%	5,5%	0,8%	1,3%
Modena	3.305	97,3%	0,9%	1,1%	0,5%	0,1%	0,0%	53.372	85,5%	9,7%	2,1%	0,8%	1,0%	0,8%
Parma	11.680	93,3%	3,6%	1,7%	1,1%	0,2%	0,1%	88.847	87,3%	2,9%	2,7%	1,6%	1,0%	4,5%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	38.001	90,8%	6,2%	1,9%	0,2%	0,9%	0,1%
Ravenna	44.900	85,5%	1,5%	2,2%	3,5%	0,3%	7,0%	106.527	80,8%	7,6%	3,1%	5,0%	1,2%	2,3%
Reggio Emilia	6.639	98,4%	0,3%	0,1%	0,7%	0,0%	0,5%	42.046	90,0%	5,6%	2,1%	1,7%	0,6%	0,0%
Rimini	98.877	80,9%	4,8%	3,7%	6,6%	0,7%	3,3%	147.632	80,4%	5,2%	3,9%	5,3%	1,1%	4,1%
<b>Totale</b>	<b>277.041</b>	<b>82,6%</b>	<b>4,8%</b>	<b>3,1%</b>	<b>5,9%</b>	<b>0,6%</b>	<b>3,1%</b>	<b>1.039.489</b>	<b>81,7%</b>	<b>7,9%</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,5%</b>

## Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>			
<b>Provincia</b>	<b>Totale contatti (no e-mail)</b>	<b>Locale</b>	<b>Regionale</b>	<b>Altro</b>
Bologna	279.498	95,4%	4,6%	20,7%
Ferrara	225.786	93,9%	4,8%	2,2%
Forlì-Cesena	169.420	74,2%	21,5%	7,9%
Modena	56.677	91,7%	8,0%	4,6%
Parma	100.527	98,4%	1,0%	1,8%
Piacenza	38.001	96,4%	3,6%	10,1%
Ravenna	151.427	85,9%	12,8%	4,8%
Reggio Emilia	48.685	85,4%	13,1%	7,0%
Rimini	246.509	91,0%	6,7%	4,0%
<b>Totale</b>	<b>1.316.530</b>	<b>85,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>7,0%</b>

## Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<b>2007</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro	Totale contatti (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	3.465	99,9%	0,0%	0,1%	276.033	78,8%	3,9%	17,3%
Ferrara	45.378	85,2%	8,9%	5,9%	180.408	95,3%	3,6%	1,1%
Forlì-Cesena	62.797	58,6%	30,1%	11,3%	106.623	79,2%	15,4%	5,5%
Modena	3.305	93,8%	1,7%	4,5%	53.372	87,6%	8,1%	4,4%
Parma	11.680	89,5%	5,3%	5,2%	88.847	98,2%	0,4%	1,4%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	38.001	87,6%	3,2%	9,2%
Ravenna	44.900	84,1%	11,6%	4,3%	106.527	82,6%	12,6%	4,7%
Reggio Emilia	6.639	57,8%	31,7%	10,5%	42.046	84,6%	9,4%	6,0%
Rimini	98.877	86,9%	7,4%	5,7%	147.632	91,2%	6,1%	2,8%
<b>Totale</b>	<b>277.041</b>	<b>79,6%</b>	<b>13,7%</b>	<b>6,7%</b>	<b>1.039.489</b>	<b>86,4%</b>	<b>6,5%</b>	<b>7,1%</b>

## Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<b>2007</b>	<b>TOTALE (UIT + IAT)</b>					
<b>Provincia</b>	<b>Totale richieste (no e-mail)</b>	<b>Territorio</b>	<b>Eventi e proposte</b>	<b>Divertimento e relax</b>	<b>Ospitalità</b>	<b>Servizi</b>
Bologna	305.057	44,9%	23,1%	2,0%	7,8%	22,2%
Ferrara	354.852	54,0%	12,6%	6,1%	24,9%	2,5%
Forlì-Cesena	233.425	38,2%	28,0%	13,1%	14,3%	6,4%
Modena	66.040	35,8%	24,2%	10,6%	21,1%	8,3%
Parma	169.765	47,7%	27,5%	1,9%	13,5%	9,4%
Piacenza	52.379	49,8%	33,0%	2,6%	10,0%	4,6%
Ravenna	208.379	49,1%	19,6%	6,4%	17,6%	7,3%
Reggio Emilia	61.421	38,8%	37,5%	3,8%	11,1%	8,7%
Rimini	298.102	36,0%	21,5%	8,6%	20,4%	13,6%
<b>Totale</b>	<b>1.749.420</b>	<b>44,7%</b>	<b>22,2%</b>	<b>6,4%</b>	<b>16,7%</b>	<b>10,1%</b>

## Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<b>2007</b>	<b>UIT</b>						<b>IAT</b>					
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	3.484	33,8%	37,1%	9,1%	3,6%	16,4%	301.573	45,1%	22,9%	1,9%	7,8%	22,3%
Ferrara	54.968	53,2%	17,0%	8,2%	11,8%	9,8%	299.884	54,2%	11,7%	5,7%	27,3%	1,1%
Forlì-Cesena	73.175	53,0%	26,5%	8,8%	5,2%	6,4%	160.250	31,4%	28,7%	15,0%	18,5%	6,4%
Modena	3.344	33,7%	48,4%	9,2%	5,4%	3,3%	62.696	36,0%	22,9%	10,7%	21,9%	8,5%
Parma	25.776	44,7%	29,6%	6,2%	11,3%	8,3%	143.989	48,2%	27,1%	1,2%	14,0%	9,6%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	52.379	49,8%	33,0%	2,6%	10,0%	4,6%
Ravenna	62.528	43,3%	20,4%	11,2%	16,4%	8,7%	145.851	51,5%	19,2%	4,4%	18,1%	6,8%
Reggio Emilia	8.328	44,5%	31,5%	11,2%	8,3%	4,5%	53.093	37,9%	38,5%	2,7%	11,6%	9,3%
Rimini	120.299	36,9%	23,0%	9,6%	13,8%	16,7%	177.803	35,3%	20,4%	7,9%	24,8%	11,5%
<b>Totale</b>	<b>351.902</b>	<b>44,6%</b>	<b>23,4%</b>	<b>9,3%</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,0%</b>	<b>1.397.518</b>	<b>44,7%</b>	<b>21,9%</b>	<b>5,6%</b>	<b>17,9%</b>	<b>9,8%</b>



# 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)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane    | <input type="checkbox"/> Provincia     |
| <input type="checkbox"/> Pro loco <input type="checkbox"/> Agenzia viaggi   | <input type="checkbox"/> Cooperative   |
| <input type="checkbox"/> Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato | <input type="checkbox"/> Altri privati |

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

se Sì con: (indicare il soggetto prevalente)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane    | <input type="checkbox"/> Provincia     |
| <input type="checkbox"/> Pro loco <input type="checkbox"/> Agenzia viaggi   | <input type="checkbox"/> Cooperative   |
| <input type="checkbox"/> Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato | <input type="checkbox"/> Altri privati |

<b>ufficio accessibile</b> <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<b>ufficio con impianti a norma</b> <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
---	--

**APERTURA E ORARI**

Numero giorni di apertura effettivi<sup>3</sup> 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 2007 corsi di formazione <sup>4</sup>
UNITA' n. 1				
UNITA' n. 2				
UNITA' n. 3				
UNITA' n. 4				
UNITA' n. 5				
UNITA' n. 6				
UNITA' n. 7				
UNITA' n. 8				

<sup>1</sup> Direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro)

<sup>2</sup> Locali e impianti in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione

<sup>3</sup> Sommare tutti i giorni di apertura dei diversi periodi dell'anno; eventuali giornate di chiusura settimanale vanno escluse dalla somma.

<sup>4</sup> 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<sup>5</sup>)  Sì (collegamento non veloce<sup>3</sup>)

**ATTIVITÀ**

**RACCOLTA E TRATTAMENTO INFORMAZIONI TURISTICHE**

Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale<sup>6</sup>  Sistematicamente  Qualche volta  Mai

**SERVIZI AL TURISTA**

Raccolta e inoltr<sup>7</sup> reclami  Sì  No

Reclami inoltrati totali \_\_\_\_\_

di cui per  ricettività n. \_\_\_\_\_

ristorazione n. \_\_\_\_\_

servizi generali<sup>8</sup> 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 ATTIVITÀ'**

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

se Sì

(specificare l'ambito)  sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione  
 sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento

(specificare la frequenza)  si tratta di indagini di tipo continuativo  
 si tratta di indagini attivate ad hoc

<sup>5</sup> Per *veloce* si intende non meno di 1Mbit al secondo

<sup>6</sup> La collaborazione può assumere diverse modalità: aggiornamento della Banca Dati della Redazione Locale, segnalazione di eventi, segnalazione di dati errati, etc.

<sup>7</sup> All'Ente competente a seconda dell'oggetto del reclamo

<sup>8</sup> Musei, guide turistiche, banche, servizi sanitari, ecc.

**DENOMINAZIONE UFFICIO** \_\_\_\_\_ **ID** \_\_\_\_\_

**Censimento dei contatti**  Sì  No

Se Sì **Totale contatti censiti**<sup>9</sup> \_\_\_\_\_

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

**(la somma delle tipologie valorizzate deve corrispondere al Totale contatti censiti)**

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

Se Sì **Numero totale contatti**<sup>10</sup> (al banco + telefono + fax + posta) \_\_\_\_\_

**(il totale dei contatti analizzati deve corrispondere al totale dei contatti censiti meno le e-mail)**

Numero contatti in lingua italiana \_\_\_\_\_  
 inglese \_\_\_\_\_  
 francese \_\_\_\_\_  
 tedesca \_\_\_\_\_  
 spagnola \_\_\_\_\_  
 altro \_\_\_\_\_

**(il totale dei contatti classificati per lingua deve corrispondere al totale dei contatti analizzati)**

Numero richieste relative all'ambito locale<sup>11</sup> \_\_\_\_\_  
 regionale \_\_\_\_\_  
 altro \_\_\_\_\_

**(il totale dei contatti classificati per ambito deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)**

Numero richieste relative a territorio<sup>12</sup> \_\_\_\_\_  
 eventi e proposte<sup>13</sup> \_\_\_\_\_  
 divertimento e relax<sup>14</sup> \_\_\_\_\_  
 ospitalità<sup>15</sup> \_\_\_\_\_  
 servizi<sup>16</sup> \_\_\_\_\_

**(il totale dei contatti classificati per argomento deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)**

<sup>9</sup> Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc..

<sup>10</sup> 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

<sup>11</sup> Per *locale* si intende relativo al comune o alla provincia di competenza

<sup>12</sup> Sotto la voce *territorio* vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati

<sup>13</sup> Sotto la voce *eventi e proposte* vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc.

<sup>14</sup> Sotto la voce *divertimento e relax* vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere

<sup>15</sup> Sotto la voce *ospitalità* vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione

<sup>16</sup> 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

## 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	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	A	IAT
BO BOLOGNA	BOLOGNA PIAZZA MAGGIORE	PIAZZA MAGGIORE, 1/E	051-239660	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	A	IAT
BO BOLOGNA	BOLOGNA STAZIONE F.S.	PIAZZA MEDAGLIE D'ORO, 1	051-251947	051-6472253	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 GRANAGLIONE	GRANAGLIONE	VIA ROMA, 56/1	0534-62468	0534-62468	prolocomolino@libero.it	S	UIT
BO IMOLA	IMOLA	VIA EMILIA, 135	0542-602207	0542-602141	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	IAT
BO LIZZANO IN BELVEDERE	VIDICIATICO	VIA MARCONI, 31	0534-53159	0534-53159	iat.vidiciatico@comune.lizzano.bo.it	A	IAT
BO MONGHIDORO	MONGHIDORO	VIA MATTEOTTI, 1	051-6555132	051-6552268	iat@monghidoro.eu	A	IAT
BO PORRETTA TERME	PORRETTA TERME	PIAZZA LIBERTA', 11	0534-22021	0534-22328	iat@comune.porrettaterme.bo.it	A	IAT
BO SASSO MARCONI	SASSO MARCONI	VIA PORRETTANA, 312	051-6758409	051-6758408	info@infosasso.it	A	UIT
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@bagnodiromagnaturismo.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	iat@comune.castrocarotermeeterradelsole.fc.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	IAT
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.com	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	0543-712755	iat@cofo.it	A	IAT

Prov.	Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
FC	FORLI'	FORLI' AEROPORTO	VIA SEGANTI, 103	0543-783156	0543-783043	aeroporto1@cofo.it	S	UIT
FC	GALEATA	GALEATA-PIANETTO	VIA BORGIO PIANETTO, 18	0543-981854	0543-981021	museomambrini@libero.it	A	UIT
FC	GATTEO	GATTEO A MARE	PIAZZA DELLA LIBERTA', 10	0547-86083	0547-85393	iat@comune.gatteo.fo.it	A	IAT
FC	LONGIANO	LONGIANO	VIA PORTA DEL GIRONE, 2	0547-665484	0547-665484	iat@comune.longiano.fc.it	A	UIT
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
FC	SARSINA	SARSINA	VIA ROMA, 24	0547-95494	0547-95494	uit.sarsina@libero.it	A	UIT
FE	ARGENTA	ARGENTA	PIAZZA MARCONI, 1	0532-330276	0532-330291	iatargenta@comune.argenta.fe.it	A	IAT
FE	CENTO	CENTO	VIA GUERCINO, 41	051-6843334	051-6843309	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	VIA 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	0533-329076	0533-328336	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	0536-073036	iat@maranello.it	A	IAT
MO	MIRANDOLA	MIRANDOLA	PIAZZA GUGLIELMO MARCONI, 28	0535-610944	0535-24043	uit.mirandola@tiscali.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

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
MO	SASSUOLO	SASSUOLO	PIAZZA AVANZINI	0536-1844853	0536-805527	info@areaaree.it	A IAT
MO	SESTOLA	CIMONE	CORSO UMBERTO I°, 3	0536-62324	0536-61621	infosestola@msw.it	A IAT
MO	SPILAMBERTO	UNIONE TERRE DI CASTELLI	VIA RONCATI, 28	059-781270	059-781286	info@turismoterredicastelli.it	A IAT
PC	BOBBIO	BOBBIO	PIAZZA SAN FRANCESCO, 1	0523-962815	0523-936666	iatbobbio@libero.it	A IAT
PC	BORGONOVO VAL TIDONE	BORGONOVO	PIAZZA GARIBALDI, 18	0523-861210	0523-861210	iatborgonovo@libero.it	A IAT
PC	CASTELL'ARQUATO	CASTELL'ARQUATO	VIA DANTE ALIGHIERI, 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	S UIT
PR	BERCETO	BERCETO	STRADA ROMEA, 5	0525-629027	0525-629456	info@punto tappa.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	0525-96796	uit@comune.borgo-val-di-taro.pr.it	A UIT
PR	BUSSETO	BUSSETO	PIAZZA GIUSEPPE VERDI, 10	0524-92487	0524-931740	info@bussetolive.com	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	0521-521370	ufficio.turistico@comune.colorno.pr.it	A IAT
PR	CORNIGLIO	CORNIGLIO	LARGO AL CASTELLO, 1	0521-881012	0521-881012	info@ostellocorniglio.it	S UIT
PR	FIDENZA	FIDENZA VILLAGE	VIA SAN MICHELE CAMPAGNA	0524-335556	0524-201607	iatcomunedifidenza@fidenzavillage.com	A IAT
PR	FONTANELLATO	FONTANELLATO	PIAZZA MATTEOTTI, 1	0521-823220	0521-824042	ufficio.turistico@comune.fontanellato.pr.it	A IAT
PR	FORNOVO DI TARO	FORNOVO/VAL CENO/VAL TARO	VIA XXIV MAGGIO, 28	0525-2599	0525-2599	turist48@prolocofornovo.191.it	A IAT
PR	LANGHIRANO	TORRECHIARA	STRADA AL CASTELLO, 10	0521-355009	0521-355821	iat@comune.langhirano.pr.it	A IAT
PR	MONCHIO DELLE CORTI	MONCHIO DELLE CORTI	VIA CIRCONVALLAZIONE, 51	0521-896618	0521-896742	info.monchio@cmparmaest.pr.it	S UIT
PR	MONTECHIARUGOLO	MONTICELLI TERME	VIA MARCONI, 13/BIS	0521-657519	0521-686633	turismo@comune.montechiarugolo.pr.it	A UIT
PR	NEVIANO DEGLI ARDUINI	MONTEFUSO	VIA CAPETTA, 1	0521-840151	0521-840148	parcofuso@provincia.parma.it	S 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

Prov.	Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
PR	SALSOMAGGIORE TERME	TABIANO	VIA FIDENZA, 20/A	0524-565482	0524-567533	infotabiano@portalesalsomaggiore.it	A	IAT
PR	SAN SECONDO PARMENSE	SAN SECONDO PARMENSE	PIAZZA MAZZINI, 12	0521-872147	0521-872147	turismo@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	S	UIT
PR	TORNOLO	TARSOGNO	VIA NOBERINI, 1	0525-89272	0525-89272	prolocotarsogno@tiscali.it	S	UIT
RA	BAGNACAVALLO	BAGNACAVALLO	PIAZZA DELLA LIBERTA', 4	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 VALSENI	CASOLA VALSENI	VIA ROMA, 50	0546-73033	0546-76033	iat.casolavalsenio@racine.ra.it	S	UIT
RA	CERVIA	CERVIA	VIALE DEI MILLE, 65	0544-974400	0544-977194	iatcervia@cerviaturismo.it	S	IAT
RA	CERVIA	MILANO MARITTIMA	VIALE MATTEOTTI, 39/41	0544-993435	0544-993226	iatmilanomarittima@cerviaturismo.it	A	IAT
RA	CERVIA	PINARELLA	VIA TRITONE, 15/B	0544-988869	0544-980728	pinarella@cerviaturismo.it	S	UIT
RA	CERVIA	TAGLIATA	PIAZZALE DEI PESCI, 1	0544-987945	0544-982315	tagliata@cerviaturismo.it	S	UIT
RA	FAENZA	FAENZA	VOLTONE DELLA MOLINELLA, 2	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	procolidoadriano@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	prolocomarinaromea@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	LOC ROSSENA, 83	0522-872225	0522-872225	iat.terrematildiche@libero.it	A	IAT



Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	A/S	Tipo
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
RN	BELLARIA-IGEA MARINA	BELLARIA	VIA L. DA VINCI, 2	0541-344108	0541-345491	iat@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	A IAT-R
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	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	RIMINI	MIRAMARE	VIA MARTINELLI, 11/A	0541-372112	0541-372112	miramare@riminireservation.it	S UIT
RN	RIMINI	RIMINI AEROPORTO	VIA FLAMINIA, 409	0541-378731	0541-378731	airport@riminireservation.it	S UIT
RN	RIMINI	RIMINI FIERA	VIA EMILIA, 155	0541-744768	0541-744768	fiera@riminireservation.it	A UIT
RN	RIMINI	RIMINI MARINA CENTRO	PIAZZALE FELLINI, 3	0541-56902	0541-56598	marinacentro@riminireservation.it	A IAT-R
RN	RIMINI	RIMINI PALACONGRESSI	VIA DELLA FIERA, 52	0541-783615	0541-783615	palacongressi@riminireservation.it	A UIT
RN	RIMINI	RIMINI STAZIONE F.S.	PIAZZALE CESARE BATTISTI, 1	0541-51331	0541-27927	stazione@riminireservation.it	A IAT-R
RN	RIMINI	TORRE PEDRERA	VIA SAN SALVADOR, 65/D	0541-720182	0541-720182	torrepdrera@riminireservation.it	S UIT
RN	RIMINI	VISERBA	VIA G. DATI, 180/A	0541-738115	0541-738115	viserba@riminireservation.it	S UIT
RN	SALUDECIO	SALUDECIO	PIAZZA BEATO AMATO RONCONI, 1	0541-981757	0541-981757	iat.saludecio@libero.it	S UIT
RN	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	PIAZZA SILVAGNI, 26	0541-828124	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