

I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

INDAGINE SUI DATI 2008

Presentazione dei risultati

Settembre 2009

INDICE

PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE	pag. 3
IL QUADRO D’INSIEME DEGLI UFFICI AL 31/12/2008.....	pag. 5
I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	pag. 8
IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT	pag. 18
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA.....	pag. 19
ALLEGATI.....	pag. 27
- Tavole statistiche regionali e provinciali	
- Questionario di rilevazione	
- Elenco degli uffici informazione turistica al 31/12/2008	

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 2008 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 denominato 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).

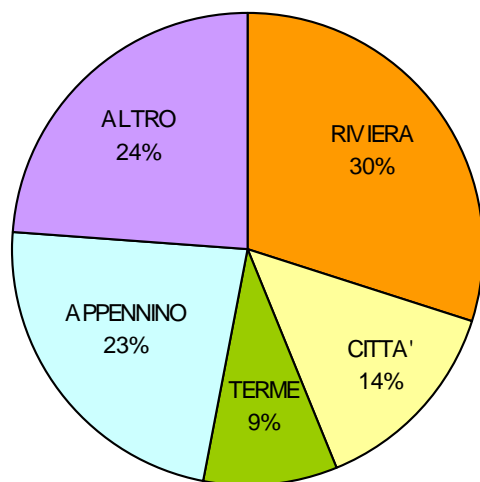
Nell'analisi dei contatti la lingua rilevata è quella effettivamente utilizzata dal turista per relazionarsi con l'ufficio non quella della sua nazione di appartenenza; pertanto dall'indagine possono scaturire indicazioni sui fabbisogni di competenze linguistiche degli addetti agli uffici piuttosto che 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 PTPL¹ 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*”.

¹ Programmi Turistici di Promozione Locale

IL QUADRO D'INSIEME DEGLI UFFICI INFORMAZIONE TURISTICA AL 31/12/2008

LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



Sono complessivamente **129 uffici** di cui:

68 Uffici informazioni turistiche (UIT)

61 IAT (informazione ed accoglienza turistica)
fra questi, **14** sono IAT-R (reservation)

I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 88



Hanno una superficie complessiva media di 62 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 59%

l'apertura media degli IAT è di quasi 11 mesi (325 giorni)
quella degli UIT è di quasi 6 mesi (176 giorni)



Il 49% degli uffici è gestito dal Comune direttamente o in collaborazione con altri soggetti (principalmente Pro loco, Privati, Cooperative)
Il 51% 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 35% 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 92% effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami per un totale di 990 reclami raccolti

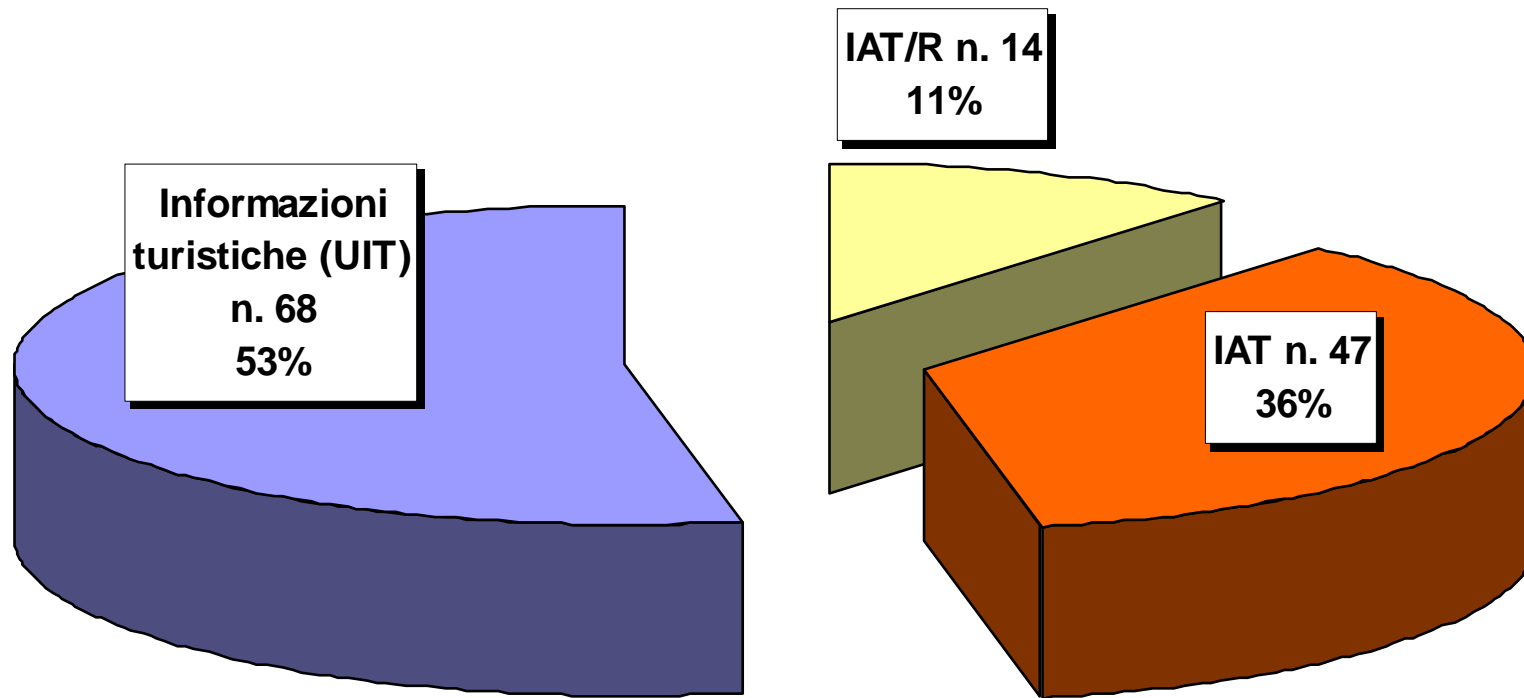


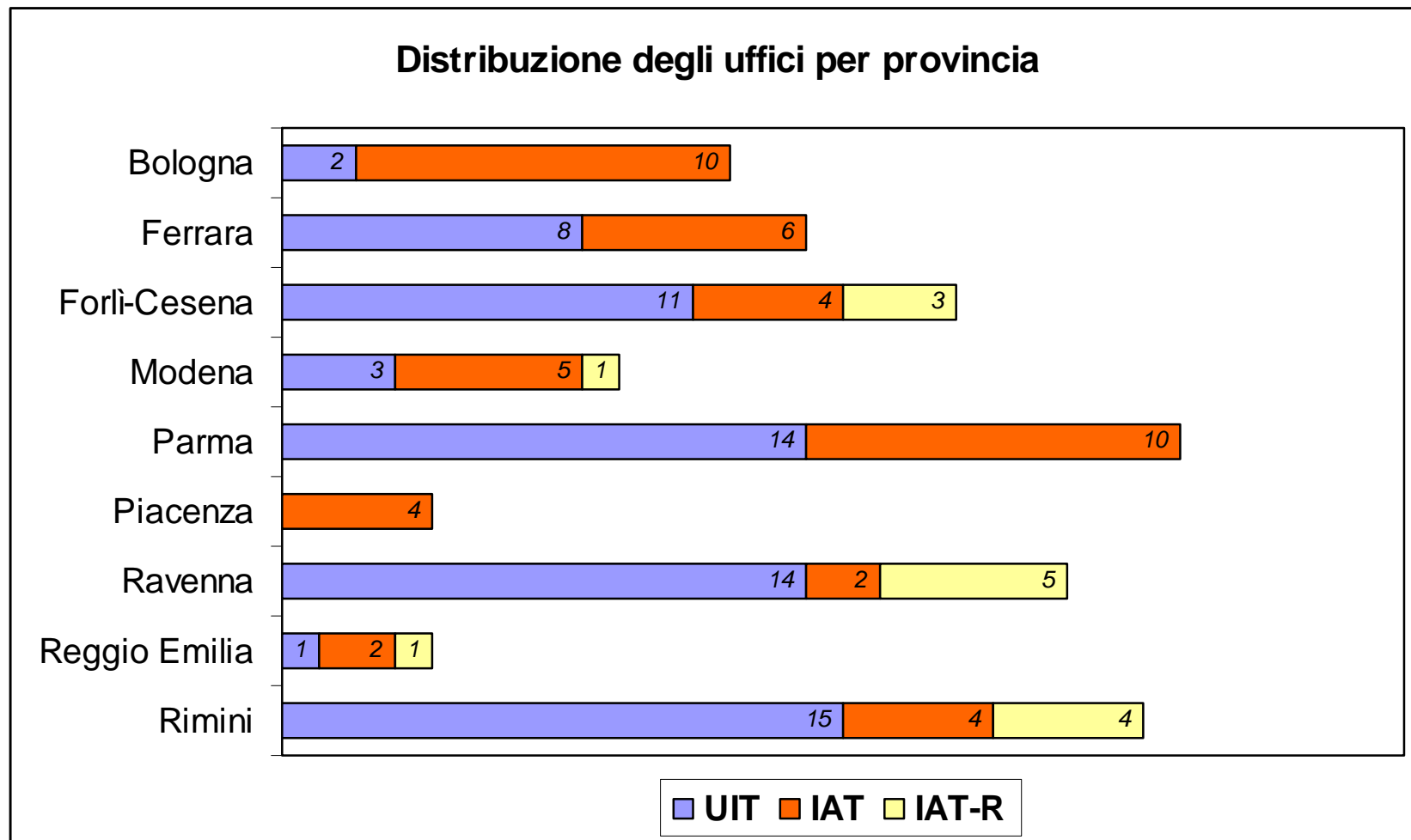
Il 98% registra i contatti, totalizzandone nel 2008 più di 1.446.000
Il 76% offre servizio di prenotazione per eventi, spettacoli, visite guidate
Il 44% effettua la prenotazione di guide turistiche



L'87% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento
Il 34% effettua la prenotazione vera e propria per un totale di 22.176 prenotazioni, di cui il 59% attraverso un'agenzia di viaggi e il 41% in last minute

Distribuzione degli uffici per tipologia





I RISULTATI DELL'INDAGINE

Numerosità e tipologia

Sono complessivamente 129 gli uffici della regione; oltre la metà (68 pari al 53%) sono semplici uffici informazioni turistiche (UIT), gli altri 61 (pari al 47%) hanno la qualifica di IAT; tra questi ultimi 14 uffici effettuano la prenotazione delle strutture ricettive col marchio IAT-R.

Rispetto al 2007 sono stati aperti quattro nuovi uffici: uno in provincia di Ferrara (Ferrara Atrio Stazione Ferroviaria), uno in provincia di Modena (Frignano), due in provincia di Parma (Bardi e Noceto) ed è stato riaperto in altra sede un ufficio in provincia di Rimini (Riccione Giardini Alba); è stato temporaneamente chiuso in attesa di trasferimento ad altra sede un ufficio in provincia di Rimini (Gemmano) e risulta chiuso anche se non formalmente soppresso un ufficio in provincia di Piacenza (Castell'Arquato).

Inoltre a sei IAT è stata riconosciuta dalle rispettive Province la qualifica di IAT-R (Cervia, Milano Marittima, Classe, Ravenna Centro storico, Ravenna Mausoleo Teodorico in provincia di Ravenna e Riccione Piazzale Ceccarini in provincia di Rimini).

La distribuzione per ambito turistico

Nelle località dell'appennino e della riviera è netta la prevalenza degli UIT (69%); nelle città capoluogo si riscontra la tendenza opposta, infatti IAT e IAT-R rappresentano complessivamente il 72% degli uffici; nelle località termali e nei comuni non di ambito (vedi voce Altro) prevalgono gli IAT che detengono una quota attorno al 64%..

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

La distribuzione per provincia

Il maggior numero di uffici si trova nelle province di Parma (24), Rimini (23) 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 49% degli uffici direttamente o in collaborazione con altri soggetti, principalmente Pro loco, Privati, Cooperative. Per il residuo 51% ne affidano la gestione interamente ad altri soggetti, soprattutto Società o Consorzi a capitale pubblico-privato e Pro loco. La gestione delegata è prevalente negli UIT, negli IAT invece prevale la gestione mista o diretta.

Nell'articolazione per provincia emergono ai due estremi Piacenza con la netta prevalenza della gestione delegata (75%) e Ferrara dove il 78% degli uffici è a gestione diretta o mista.

Rispetto all'anno 2007 diminuisce la gestione totalmente delegata (-8,3%), aumenta infatti la gestione mista (+9,6%). In lieve diminuzione anche la gestione diretta (-1,2%).

La struttura e le dotazioni

L'ampiezza media degli uffici è di 62 mq ma gli IAT sono molto più grandi, mediamente 77 mq; il valore medio più elevato si registra negli IAT della provincia di Ferrara con 111 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 2,7 computer per ufficio.

Tutti gli uffici hanno l'accesso a Internet e l'85% è dotato 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 23% 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 (176 giorni) ma con grande divario fra il valore minimo, 53 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 7 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); negli IAT della riviera i valori medi regionali sono ampiamente superati con una media settimanale di 74 ore di apertura e una media domenicale di 10 ore.

Il personale

Sono 388 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 35% del personale ha un contratto a tempo indeterminato; la situazione è migliore negli IAT (46%) che negli UIT (19%).

Gli scostamenti più marcati rispetto alla media si registrano nella provincia di Bologna dove la percentuale di addetti di ruolo è del 56% e nella provincia di Ferrara dove gli addetti assunti stabilmente rappresentano il 17% (con una diminuzione del 4% rispetto all'anno 2007).

Il confronto con il 2007 evidenzia inoltre che la percentuale di personale a tempo indeterminato è aumentata sensibilmente nella provincia di Reggio Emilia (+8%) e nella provincia di Rimini (+7%) mentre è diminuita molto nella provincia di Modena (-7%).

Tutto il personale conosce almeno una lingua straniera, ma il dato più significativo è che l'83% degli addetti complessivi conosce 2 o più lingue (il 4% degli addetti ne conosce più di 3). Negli IAT il 90% degli operatori conosce 2 o più lingue. Anche il personale degli UIT ha una competenza linguistica molto superiore al requisito minimo di 1 lingua, infatti il 73% ne conosce 2 o più di 2.

Rispetto al 2007 la competenza linguistica è in aumento; infatti mentre il totale degli operatori è aumentato del 3%, il numero di addetti con conoscenza di 2 o più lingue è cresciuto del 5,5%, negli UIT addirittura del 22%; notevole l'incremento degli operatori che conoscono più di 3 lingue (+60%).

Quanto alla formazione, negli IAT è stata realizzata per il 56% del personale, con punte di eccellenza nelle province di Ferrara e di Piacenza (ciascuna col 75%) e di Ravenna (74%); negli UIT siamo su percentuali inferiori, mediamente sul 37%. Complessivamente ha seguito corsi di formazione il 48% del personale, percentuale sostanzialmente equivalente a quella del 2007 (47%).

I servizi al turista

Raccolta e inoltrato reclami

Il 92% degli uffici effettua la raccolta e l'inoltrato dei reclami. In tre province su nove è il 100% degli uffici a farla; sono cinque gli IAT e cinque gli UIT che ancora non erogano il servizio.

Nel 2008 sono stati raccolti poco meno di 1000 reclami con una media di 8 reclami per ufficio. Rispetto al 2007 si è registrato un incremento del 12% sul totale dei reclami mentre la media per ufficio è rimasta invariata.

Il 73% dei reclami regionali è stato raccolto negli IAT che registrano una media di 13 reclami, il 27% negli UIT con una media 4 reclami.

Nell'analisi provinciale il numero più alto di reclami per ufficio si registra nelle province di Rimini (15) e Bologna (13), quello più basso a Piacenza e Reggio Emilia (2 ciascuna).

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. 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	38/38	600	16
CITTA'	16/18	229	14
TERME	11/12	61	6
APPENNINO	25/30	71	3
ALTRO	29/31	29	1
Totale	119/129	990	8

Dal dato complessivo regionale emerge che il “peso” maggiore è quello dei reclami inerenti la ricettività (52%). Molto alta anche la percentuale di reclami sui servizi generali, cioè su musei, guide turistiche, servizi sanitari ecc. (38%). I reclami sui trasporti detengono una quota attorno al 9%; scarsamente rilevanti quelli sulla ristorazione (1%).

Rispetto al 2007 si registra un sensibile aumento dei reclami relativi alla ricettività (+36%), diminuiscono invece quelli relativi ai servizi generali (-3%), ai trasporti (-14%) e alla ristorazione (-16%). Tali variazioni influiscono sulla ripartizione percentuale tra le varie tipologie di reclami, che si concentrano sempre più su ricettività (il cui peso passa dal 43% al 52%) e servizi generali.

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 (85%), Forlì-Cesena (72%) e Reggio Emilia (62%), sono invece focalizzati sui servizi generali (musei, guide turistiche, ecc..) i reclami nelle province di Bologna (88%), Ferrara (69%), Modena (60%) e Parma (54%).

Prenotazione del pernottamento in strutture ricettive

L'87% 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 44 uffici pari al 34% degli uffici complessivi.

Quanto alla modalità di erogazione, le prenotazioni in forma di last minute rappresentano il 41% e quelle tramite agenzia di viaggi il 59%, con un notevole incremento del “peso” di quest'ultima modalità sul totale (+13% rispetto all'anno 2007).

I dati provinciali evidenziano una situazione molto articolata: in sei province (Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia) si effettua solo la prenotazione last minute; a Ravenna al contrario, è nettamente prevalente la prenotazione attraverso agenzia viaggi (93%); a Forlì-Cesena un terzo delle prenotazioni sono effettuate tramite agenzia di viaggi e i restanti due terzi in last minute; Rimini fa registrare una netta inversione di tendenza rispetto al 2007: la prenotazione tramite agenzia di viaggi passa dal 44% al 61% e il last minute passa dal 56% al 39%.

La tabella successiva mostra la distribuzione delle prenotazioni per ambito turistico, evidenziandone la massima concentrazione sulla riviera (84%); qui avvengono mediamente più di 1.600 prenotazioni per ufficio, per il 67% tramite agenzia di viaggi e per il restante 33% in last minute.

Anche nelle città il numero delle prenotazioni è rilevante (15% del totale).

Rispetto ai dati 2007 le prenotazioni sono aumentate complessivamente in misura assai rilevante (+58%); l'incremento si è verificato però solo in riviera (+97%) mentre negli altri ambiti si registra una generale flessione (comuni non di ambito -57%; appennino -25%; terme -24%; città -16%).

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	11/12	6.087	12.449	18.536	1.685
CITTA'	8/13	2.805	517	3.322	415
APPENNINO	3/9	82	=	82	27
ALTRO	16/19	192	=	192	12
TERME	6/8	44	=	44	7
Totale	44/61	9.210	12.966	22.176	504

Altri servizi di prenotazione

E' molto diffusa la prenotazione di eventi e spettacoli, infatti la effettua il 76% degli uffici nel loro complesso, in particolare il 69% degli UIT e l'84% degli IAT; in provincia di Piacenza tutti gli uffici offrono il servizio.

Meno diffuso il servizio di prenotazione guide (44%) soprattutto negli UIT (32%). L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia che il servizio è molto diffuso nelle province di Modena (89%), Bologna e Reggio Emilia (75% ciascuna) e poco diffuso nelle province di Ferrara (21%) e Rimini (26%).

Rispetto al 2007 è aumentata la percentuale di uffici che offrono il servizio di prenotazione guide (+5%) e diminuita quella degli uffici che erogano il servizio di prenotazione di eventi e spettacoli (-5%).

Vendita di prodotti tipici e gadget

Complessivamente la vendita di gadget o prodotti tipici avviene nel 52% degli uffici (percentuale sostanzialmente invariata rispetto al 2007), in particolare nel 57% degli IAT e nel 47% degli UIT.

L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia però che alcune province si discostano marcatamente dalla media; a Ferrara la percentuale degli uffici che effettuano il servizio è pari al 79%; al contrario il servizio è scarsamente diffuso nella provincia di Ravenna (24%); nelle province di Bologna, Ferrara e Forlì-Cesena sono percentualmente più gli UIT che gli IAT a fornire il servizio; al contrario nella provincia di Parma l'attività è maggiormente presente negli IAT rispetto agli UIT; a Reggio Emilia ad effettuare la vendita di prodotti sono tutti gli IAT e nessuno UIT.

Le attività

Il 97% degli uffici collabora con le redazioni locali del Sistema Informativo Turistico Regionale e l'81% di loro lo fa sistematicamente; nelle province di Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini 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 97% degli UIT.

Nel 2008 sono stati complessivamente più di 1.446.000 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 (6%) e quelli via fax o posta (2%).

Rispetto al 2007 sono aumentati i contatti complessivi (+46.000 pari a +3%), le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per modalità restano invece sostanzialmente invariate. L'incremento riguarda tutte le tipologie ma in misura diversa: per le mail è in linea col dato complessivo (+3%), più contenuto quello dei contatti al banco (+1%), più marcato l'incremento dei contatti telefonici (+13%) e postali (+17%).

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 4.600 contatti annui, mentre gli IAT hanno una media annua di quasi 19.000 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 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 (74%) e quelli via telefono/fax/posta/e-mail sono l'11%, inferiori alla media generale (26%); la provincia di Modena invece registra una percentuale di contatti al banco del 61%, inferiore alla media e una percentuale di contatti via telefono/fax/posta/e-mail pari al 39%, superiore alla media; nelle province di Modena, Piacenza e Reggio Emilia la percentuale di contatti via e-mail (dal 11% al 15%) è più alta della media.

La tabella successiva mostra la distribuzione dei contatti per provincia evidenziando che il 19% si concentra nella provincia di Bologna con una media (più di 22.000 per ufficio) pari a 2 volte quella generale (11.000). Anche a Ferrara la media per ufficio (oltre 18.000) è molto 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 Modena, Ravenna, Piacenza e Parma; in quest'ultima si riscontra il numero minimo di contatti per ufficio (poco più 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	270.059	22.505
FERRARA	14/14	254.373	18.170
REGGIO EMILIA	4/4	53.970	13.493
RIMINI	22/23	293.547	13.343
FORLI-CESENA	18/18	169.798	9.433
MODENA	9/9	75.533	8.393
RAVENNA	21/21	176.164	8.389
PIACENZA	4/4	31.492	7.873
PARMA	23/24	121.214	5.270
Totale	127/129	1.446.150	11.387

L'analisi per ambito turistico, di cui la tabella successiva mostra i risultati, evidenzia la massima concentrazione nelle città (più di 34.000 contatti per ufficio) e la minima negli uffici dell'appennino (meno di 5.000 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'	18/18	614.032	34.113
RIVIERA	38/38	380.830	10.022
TERME	12/12	89.508	7.459
ALTRO	31/31	227.421	7.336
APPENNINO	28/30	134.359	4.799
Totale	127/129	1.446.150	11.387

L'analisi dei contatti²

L'analisi dei contatti per lingua, ambito territoriale e argomento viene effettuata in tutti gli IAT e nel 96% degli UIT, rispecchiando sostanzialmente quanto avviene per il censimento dei contatti stessi. In sette province il 100% degli uffici effettua l'analisi dei contatti (nel 2007 le province erano sei e nel 2006 solo quattro).

L'italiano è la lingua usata prevalentemente (81%) sia negli UIT che negli IAT; seguono a grande distanza l'inglese (7,5%), il tedesco (4%), il francese (3%) e lo spagnolo (2%); da notare che negli UIT prevale il tedesco (6%) sull'inglese (5%). L'insieme delle altre lingue utilizzate dal turista per rivolgersi all'operatore dell'ufficio rappresenta il 3% del totale.

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 il 7% del totale; nelle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Reggio Emilia questo tipo di richieste raggiunge percentuali più elevate (14-15%).

Le richieste di ambito sovra-regionale rappresentano complessivamente il 7% del totale; si discosta molto dalla media la provincia di Bologna col 27% di richieste di questa tipologia.

L'analisi dei contatti per argomento evidenzia la prevalenza (44%) di richieste riguardanti il "territorio" cioè le località, il patrimonio artistico, culturale e ambientale, gli itinerari e i trasporti; segue, con il 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 16% del totale; la voce "servizi", che comprende oltre ai servizi sanitari e di pubblica utilità, anche congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, ecc. totalizza l'11%; infine si registra un 7% di richieste riguardanti la voce "divertimento e relax" cioè 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 2 punti percentuali.

Le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per lingua, per ambito territoriale e per argomento sostanzialmente confermano quanto rilevato nel 2007.

² L'analisi comprende tutti i contatti tranne quelli avvenuti per e-mail

Le indagini sulla soddisfazione dell'utente

Il 46% degli uffici effettua indagini sulla customer satisfaction, prevalentemente mirate a sondare il gradimento dell'offerta turistica del territorio di riferimento (40%) ma anche il gradimento dei servizi offerti dall'ufficio stesso (36%); le indagini sono attivate in modo continuativo nel 30% degli uffici e sulla base di esigenze informative definite di volta in volta nel 16% degli uffici.

L'attività è maggiormente presente negli IAT (mediamente 51%) rispetto agli UIT (43%)

Dall'analisi si rileva che nella maggior parte dei casi si effettuano indagini su più ambiti contemporaneamente (gradimento dell'offerta turistica e dei servizi dell'ufficio).

Rispetto all'anno 2007 si registra un notevole incremento della percentuale degli uffici che effettuano indagini (+10%) e di quella degli uffici che attivano le indagini in modo continuativo (+12%) diversificando anche gli ambiti di indagine.

L'analisi per provincia prospetta un quadro molto vario: si va da percentuali inferiori alla media regionale (46%), nelle province di Ravenna (19%), Piacenza (25%) e Reggio Emilia (25%), a percentuali decisamente superiori al dato medio nelle province di Bologna (75%) e Ferrara (64%) .

Rispetto al 2007 questo tipo di attività è generalmente in aumento e presenta incrementi anche molto consistenti con una punta in provincia di Ferrara dove la percentuale di uffici che effettuano indagini è passata dal 15% al 64% (+49 punti percentuali); in contro tendenza la provincia di Piacenza dove la medesima percentuale è passata dal 60% al 25% (-35 punti percentuali).

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 giornaliera	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	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆			☆

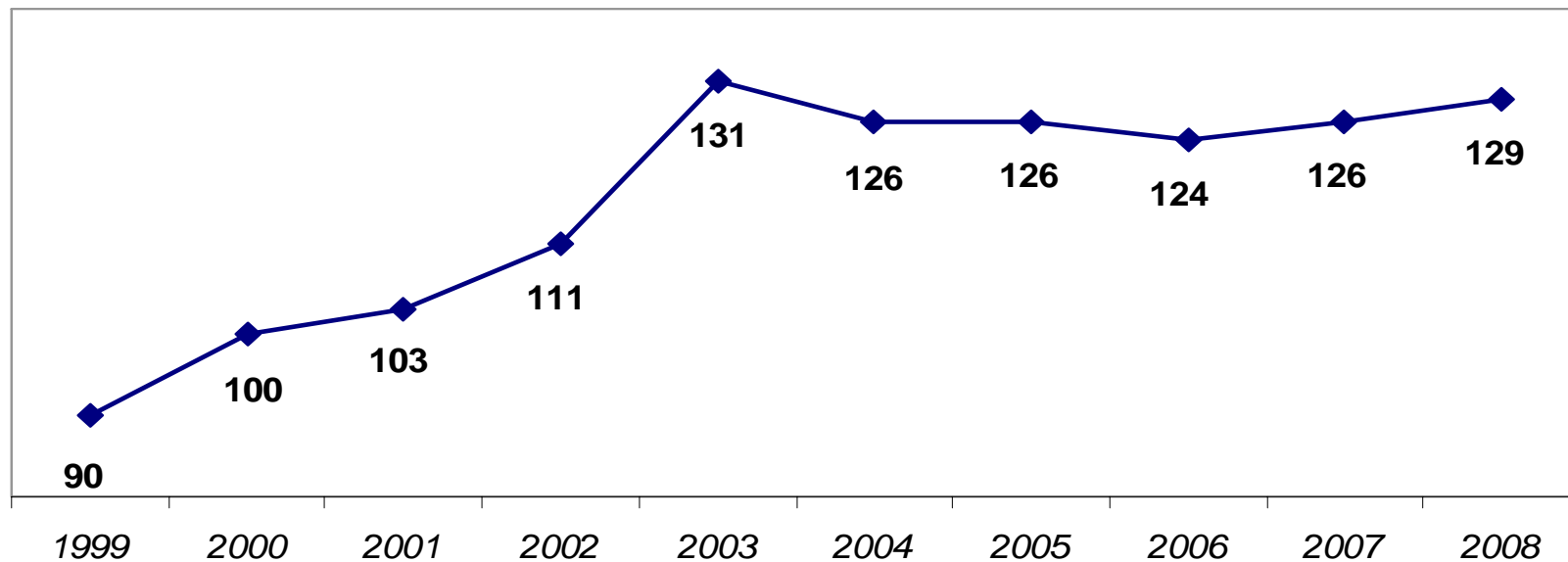
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA

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 PTPL³ perché più omogenei anche se non perfettamente confrontabili.

Numerosità

Tipologia di ufficio	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Uffici finanziati PTPL	90	100	103	111	131	126	=	=	=	=
IAT + uffici informazioni turistiche (UIT)	=	=	=	=	=	=	126	124	126	129

Numero degli uffici - andamento in serie storica



³ Programmi Turistici di Promozione Locale

Struttura e dotazioni

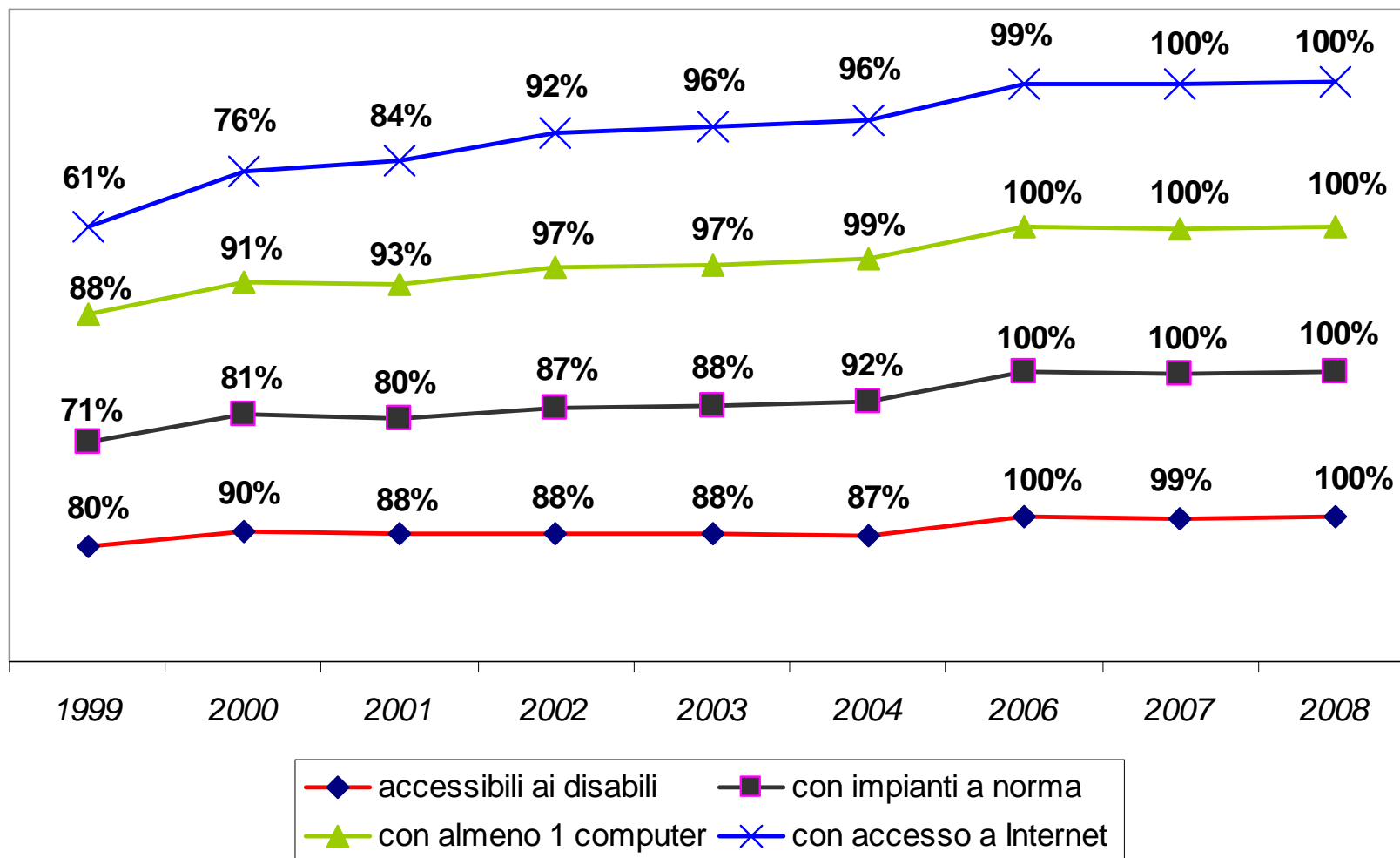
anno	Superficie media	uffici accessibili ai disabili	uffici con impianti a norma	uffici con almeno 1 computer	uffici con accesso a Internet
1999	55 mq	80 %	71 %	88 %	61 %
2000	55 mq	90 %	81 %	91 %	76 %
2001	56 mq	88 %	80 %	93 %	84 %
2002	53 mq	88 %	87 %	97 %	92 %
2003	53 mq	88 %	88 %	97 %	96 %
2004	54 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 %
2007	63 mq	99 %	100 %	100 %	100 %
2008	62 mq	100 %	100 %	100%	100 %

L'ampiezza dei locali adibiti ad ufficio informazioni turistiche, pressoché costante fino al 2004, registra un incremento negli ultimi tre 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. Nel 2007 è stato aperto un nuovo ufficio per il quale era ancora in corso l'adeguamento; nel 2008 tutti gli uffici risultano accessibili 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 ⁴	Addetti che conoscono almeno 1 lingua stran.	Addetti che hanno fatto formazione
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 %
2007	376	3	33 %	100 %	47 %
2008	388	3	35 %	100 %	48 %

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

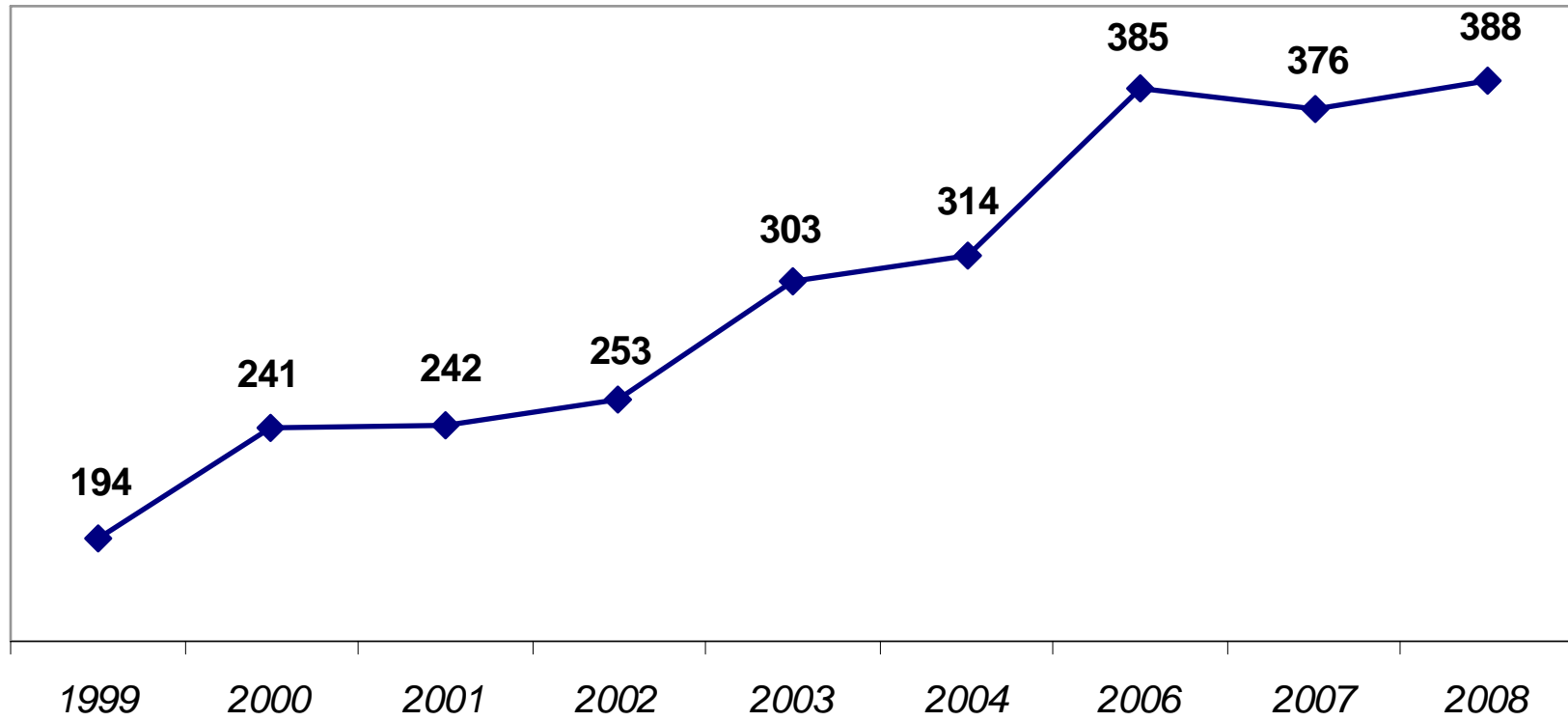
La tipologia contrattuale al contrario nell'anno 2006 si è sbilanciata verso forme diverse dall'assunzione di ruolo; negli anni 2007 e 2008 si è verificata un'inversione di tendenza e la percentuale di addetti a tempo indeterminato è invece nuovamente aumentata, riportandosi sui livelli del 2003.

La competenza linguistica degli operatori è andata sempre crescendo.

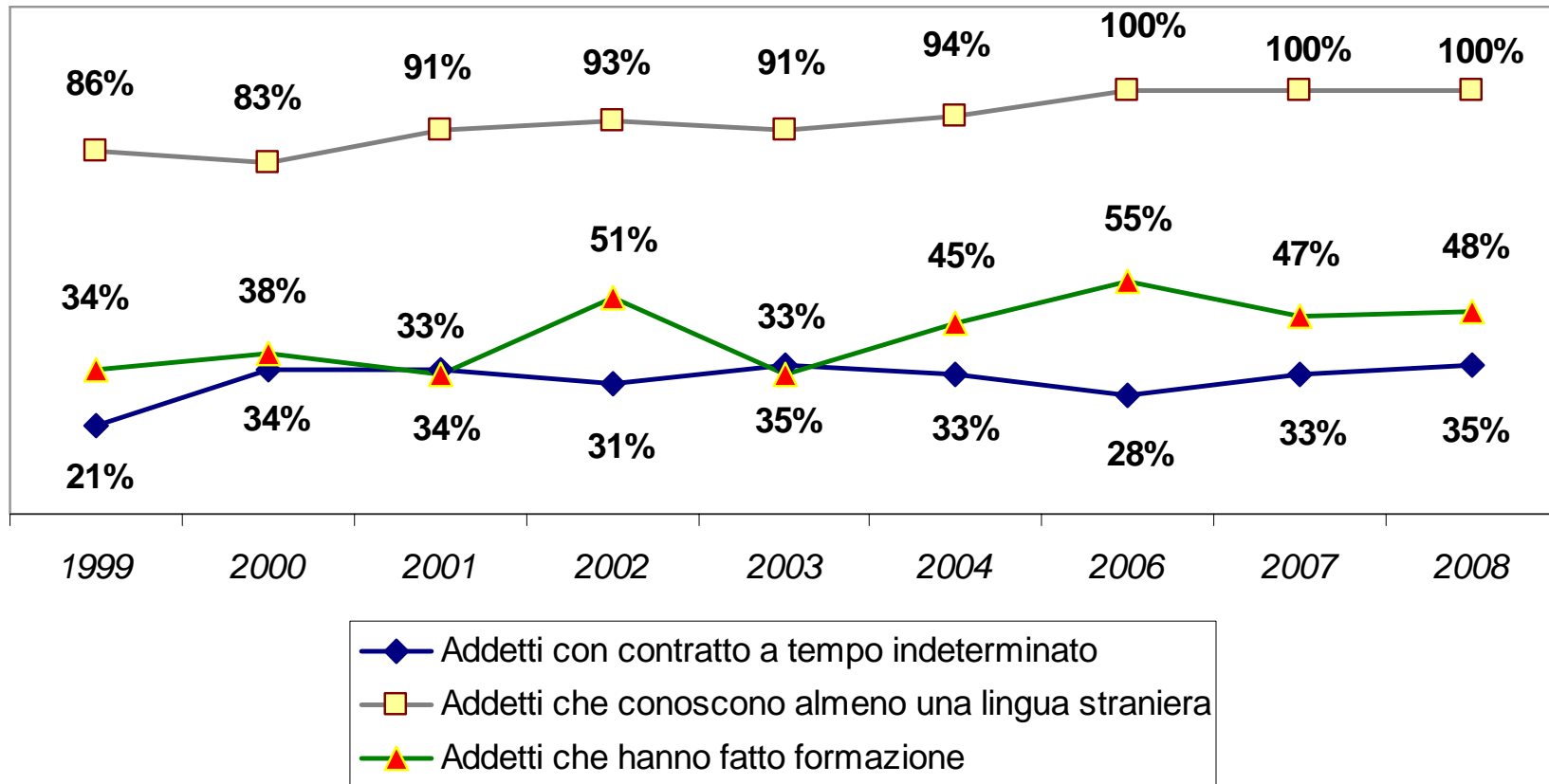
Anche la percentuale di addetti che seguono corsi di formazione è progressivamente aumentata, ma negli anni 2007 e 2008 si registra una flessione rispetto al 2006.

⁴ Questa tipologia contrattuale è indicata nel questionario di rilevazione come Tipo A

Numero di addetti - confronto in serie storica



Personale - confronto in serie storica



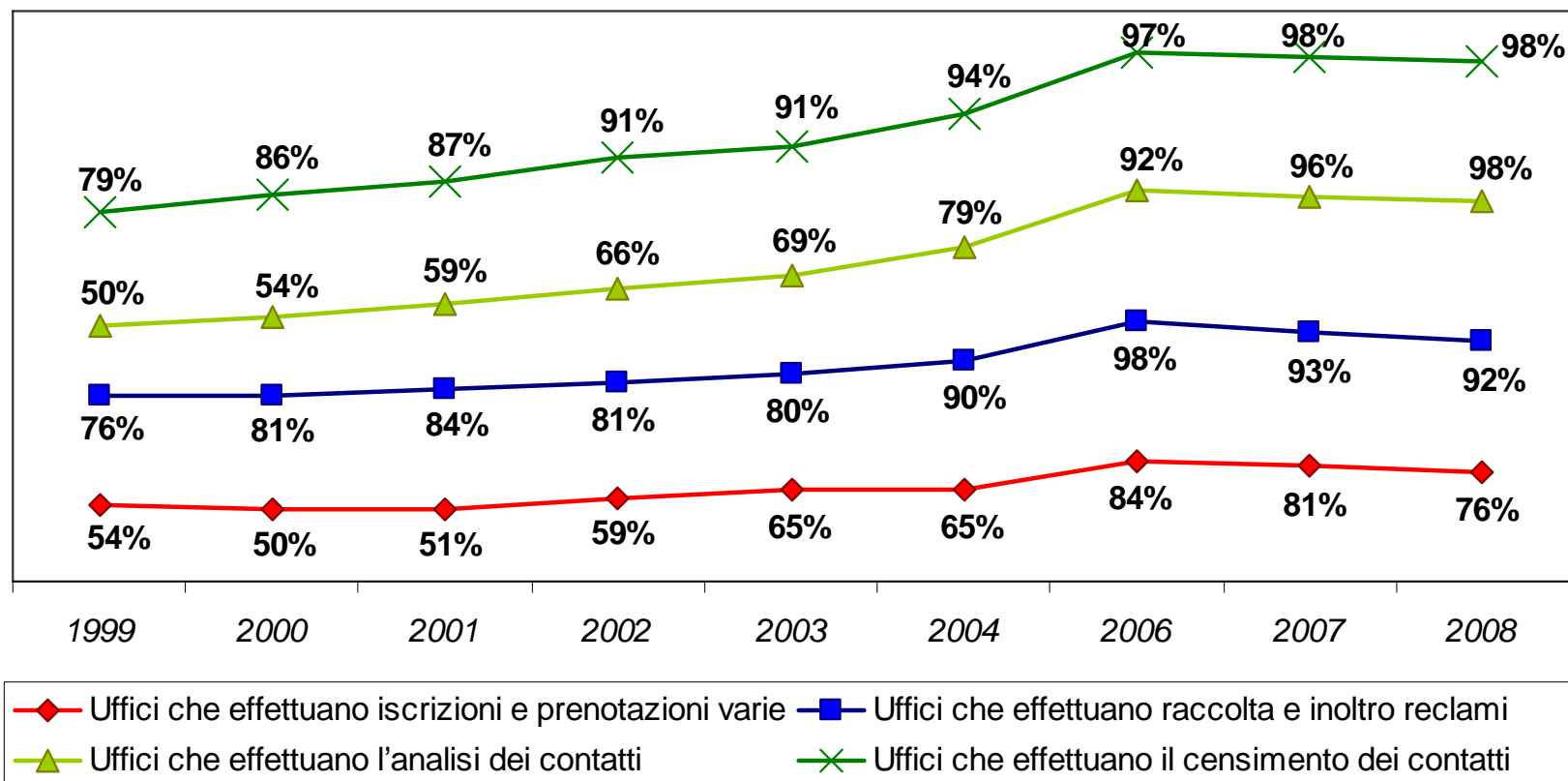
Servizi e attività

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
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 %
2007	93 %	81 %	98 %	96 %
2008	92 %	76 %	98 %	98%

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

2008	UIT		IAT		IAT-R		TOTALE		Numero Comuni
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Bologna	2	16,7%	10	83,3%	0	0,0%	12	100,0%	9
Ferrara	8	57,1%	6	42,9%	0	0,0%	14	100,0%	7
Forlì-Cesena	11	61,1%	4	22,2%	3	16,7%	18	100,0%	13
Modena	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%	9	100,0%	9
Parma	14	58,3%	10	41,7%	0	0,0%	24	100,0%	23
Piacenza	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%	4
Ravenna	14	66,7%	2	9,5%	5	23,8%	21	100,0%	7
Reggio Emilia	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%	4	100,0%	4
Rimini	15	65,2%	4	17,4%	4	17,4%	23	100,0%	12
Totale	68	52,7%	47	36,4%	14	10,9%	129	100,0%	88

Distribuzione degli uffici per ambito turistico

2008	UIT		IAT		IAT-R		TOTALE		Numero Comuni
Provincia	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
RIVIERA	26	38,2%	4	8,5%	8	57,1%	38	29,5%	11
CITTA'	5	7,4%	8	17,0%	5	35,7%	18	14,0%	8
TERME	4	5,9%	8	17,0%	0	0,0%	12	9,3%	9
APPENNINO	21	30,9%	8	17,0%	1	7,1%	30	23,3%	30
ALTRO	12	17,6%	19	40,4%	0	0,0%	31	24,0%	30
Totale	68	100,0%	47	100,0%	14	100,0%	129	100,0%	88

Distribuzione degli uffici per provincia

2008	UIT		IAT		IAT-R		TOTALE		Numero Comuni
Provincia	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Bologna	2	2,9%	10	21,3%	0	0,0%	12	9,3%	9
Ferrara	8	11,8%	6	12,8%	0	0,0%	14	10,9%	7
Forlì-Cesena	11	16,2%	4	8,5%	3	21,4%	18	14,0%	13
Modena	3	4,4%	5	10,6%	1	7,1%	9	7,0%	9
Parma	14	20,6%	10	21,3%	0	0,0%	24	18,6%	23
Piacenza	0	0,0%	4	8,5%	0	0,0%	4	3,1%	4
Ravenna	14	20,6%	2	4,3%	5	35,7%	21	16,3%	7
Reggio Emilia	1	1,5%	2	4,3%	1	7,1%	4	3,1%	4
Rimini	15	22,1%	4	8,5%	4	28,6%	23	17,8%	12
Totale	68	100,0%	47	100,0%	14	100,0%	129	100,0%	88

Modalità di gestione - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici gestiti direttamente dal Comune	9	7,0%	15	11,6%	24	18,6%
Totale uffici gestiti direttamente dai Comuni	9	7,0%	15	11,6%	24	18,6%
Uffici gestiti da altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	2	1,6%	2	1,6%	4	3,1%
Uffici gestiti dalla Provincia	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti dalla Pro Loco	9	7,0%	6	4,7%	15	11,6%
Uffici gestiti da Agenzia di Viaggi	-	-	1	0,8%	1	0,8%
Uffici gestiti da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	18	14,0%	14	10,9%	32	24,8%
Uffici gestiti da Cooperative	3	2,3%	5	3,9%	8	6,2%
Uffici gestiti da altri soggetti privati	5	3,9%	1	0,8%	6	4,7%
Totale uffici con gestione affidata interamente ad altri soggetti	37	28,7%	29	22,5%	66	51,2%
Uffici gestiti in collaborazione con altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	1	0,8%	2	1,6%	3	2,3%
Uffici gestiti in collaborazione con la Provincia	-	-	1	0,8%	1	0,8%
Uffici gestiti in collaborazione con la Pro Loco	7	5,4%	3	2,3%	10	7,8%
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	4	3,1%	1	0,8%	5	3,9%
Uffici gestiti in collaborazione con Cooperative	4	3,1%	5	3,9%	9	7,0%
Uffici gestiti in collaborazione con altri soggetti privati	6	4,7%	4	3,1%	10	7,8%
Totale uffici gestiti dal Comune in collaborazione con altri soggetti	22	17,1%	17	13,2%	39	30,2%
Totale uffici di informazione turistica	68	52,7%	61	47,3%	129	100,0%

Gestione

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	12	50,0%	50,0%	0,0%
Ferrara	14	7,1%	21,4%	71,4%
Forlì-Cesena	18	27,8%	50,0%	22,2%
Modena	9	0,0%	66,7%	33,3%
Parma	24	16,7%	41,7%	41,7%
Piacenza	4	25,0%	75,0%	0,0%
Ravenna	21	0,0%	66,7%	33,3%
Reggio Emilia	4	25,0%	50,0%	25,0%
Rimini	23	26,1%	56,5%	17,4%
Totale	129	18,6%	51,2%	30,2%

Gestione

2008	UIT				IAT			
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	60,0%	40,0%	0,0%
Ferrara	8	0,0%	25,0%	75,0%	6	16,7%	16,7%	66,7%
Forlì-Cesena	11	18,2%	54,5%	27,3%	7	42,9%	42,9%	14,3%
Modena	3	0,0%	100,0%	0,0%	6	0,0%	50,0%	50,0%
Parma	14	21,4%	42,9%	35,7%	10	10,0%	40,0%	50,0%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	4	25,0%	75,0%	0,0%
Ravenna	14	0,0%	71,4%	28,6%	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	25,0%	62,5%	12,5%
Totale	68	13,2%	54,4%	32,4%	61	24,6%	47,5%	27,9%

Struttura e dotazioni - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici accessibili	68	52,7%	61	47,3%	129	100,0%
Uffici con impianti a norma	68	52,7%	61	47,3%	129	100,0%
Superficie media per ufficio in mq	49,3	-	76,6	-	62,2	-
Numero medio personal computer per ufficio	1,5	-	2,7	-	2,1	-
Numero medio Stampanti per ufficio	1,3	-	1,9	-	1,6	-
Uffici con personal computer	68	52,7%	61	47,3%	129	100,0%
Uffici con segreteria telefonica	50	38,8%	52	40,3%	102	79,1%
Uffici privi di collegamento Internet	-	-	-	-	-	-
Uffici con collegamento Internet veloce (ADSL)	53	41,1%	57	44,2%	110	85,3%
Uffici con collegamento Internet lento (modem o ISDN)	15	11,6%	4	3,1%	19	14,7%

Struttura e dotazioni

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	12	40	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	14	67	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	18	74	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	9	66	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	24	65	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	4	52	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	21	66	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	89	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	23	51	100,0%	100,0%	100,0%
Totale	129	62	100,0%	100,0%	100,0%

Struttura e dotazioni

2008	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	38	100,0%	100,0%	100,0%	10	40	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	8	34	100,0%	100,0%	100,0%	6	111	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	11	75	100,0%	100,0%	100,0%	7	72	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	3	72	100,0%	100,0%	100,0%	6	63	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	14	48	100,0%	100,0%	100,0%	10	89	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	4	52	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	14	44	100,0%	100,0%	100,0%	7	110	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	39	100,0%	100,0%	100,0%	8	72	100,0%	100,0%	100,0%
Totale	68	49	100,0%	100,0%	100,0%	61	77	100,0%	100,0%	100,0%

Apertura ed orari - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici con apertura inferiore a 240 giorni	51	39,5%	-	-	51	39,5%
Uffici con apertura uguale o superiore a 240 giorni	15	11,6%	61	47,3%	76	58,9%
Uffici aperti nel corso dell'anno	2	1,6%	-	-	2	1,6%
Totale uffici	68	52,7%	61	47,3%	129	100,0%
Numero medio di giorni di apertura	176	-	325	-	247	-
Numero minimo di giorni di apertura	53	-	240	-	53	-
Numero massimo di giorni di apertura	360	-	365	-	365	-
Media di ore settimanali nei periodi di massima affluenza	49	-	53	-	51	-
Media di ore domenicali nei periodi di massima affluenza	7	-	6	-	7	-

Apertura

<i>2008</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	12	91,7%	8,3%	308	188	364
Ferrara	13	46,2%	53,8%	240	100	363
Forli-Cesena	18	61,1%	38,9%	248	107	360
Modena	8	100,0%	0,0%	314	240	365
Parma	24	58,3%	41,7%	244	64	363
Piacenza	4	100,0%	0,0%	294	263	325
Ravenna	21	42,9%	57,1%	214	128	365
Reggio Emilia	4	100,0%	0,0%	334	300	365
Rimini	23	39,1%	60,9%	207	53	364
Totale	127	59,8%	40,2%	247	53	365

Apertura

Apertura												
2008	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	50,0%	50,0%	240	188	291	10	100,0%	0,0%	322	280	364
Ferrara	7	0,0%	100,0%	175	100	192	6	100,0%	0,0%	315	246	363
Forlì-Cesena	11	36,4%	63,6%	197	107	330	7	100,0%	0,0%	329	302	360
Modena	2	100,0%	0,0%	318	313	323	6	100,0%	0,0%	312	240	365
Parma	14	28,6%	71,4%	185	64	360	10	100,0%	0,0%	326	254	363
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0	0	0	4	100,0%	0,0%	294	263	325
Ravenna	14	14,3%	85,7%	157	128	355	7	100,0%	0,0%	329	244	365
Reggio Emilia	1	100,0%	0,0%	300	300	300	3	100,0%	0,0%	345	322	365
Rimini	15	6,7%	93,3%	133	53	325	8	100,0%	0,0%	345	324	364
Totale	66	22,7%	77,3%	176	53	360	61	100,0%	0,0%	325	240	365

Caratteristiche del personale - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Con contratto a tempo indeterminato	31	8,0%	105	27,1%	136	35,1%
Con contratto a tempo determinato	131	33,8%	121	31,2%	252	64,9%
Totale addetti	162	41,8%	226	58,2%	388	100,0%
Numero medio di addetti per ufficio	2,4	-	3,7	-	3,0	-
Numero medio di addetti compresenti nei periodi di max affluenza per ufficio	1,4	-	2,2	-	1,8	-
Numero medio di giornate annue di presenza effettiva per operatore	106	-	192	-	157	-
Una lingua straniera conosciuta	44	11,3%	22	5,7%	66	17,0%
Due lingue straniere conosciute	69	17,8%	128	33,0%	197	50,8%
Tre lingue straniere conosciute	46	11,9%	63	16,2%	109	28,1%
Più di tre lingue straniere conosciute	3	0,8%	13	3,4%	16	4,1%
Totale addetti	162	41,8%	226	58,2%	388	100,0%
Hanno frequentato corsi di formazione	60	15,5%	126	32,5%	186	47,9%

Personale - Tipo di contratto e formazione

<i>2008</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	36	3	55,6%	44,4%	55,6%
Ferrara	36	3	16,7%	83,3%	55,6%
Forlì-Cesena	57	3	35,1%	64,9%	49,1%
Modena	24	3	33,3%	66,7%	29,2%
Parma	53	2	37,7%	62,3%	49,1%
Piacenza	12	3	41,7%	58,3%	75,0%
Ravenna	57	3	26,3%	73,7%	70,2%
Reggio Emilia	12	3	41,7%	58,3%	25,0%
Rimini	101	4	36,6%	63,4%	32,7%
Totale	388	3	35,1%	64,9%	47,9%

Personale - Tipo di contratto e formazione

2008	UIT					IAT				
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	2	0,0%	100,0%	0,0%	33	3	60,6%	39,4%	60,6%
Ferrara	16	2	0,0%	100,0%	31,3%	20	3	30,0%	70,0%	75,0%
Forlì-Cesena	31	3	12,9%	87,1%	35,5%	26	4	61,5%	38,5%	65,4%
Modena	7	4	14,3%	85,7%	28,6%	17	3	41,2%	58,8%	29,4%
Parma	23	2	26,1%	73,9%	34,8%	30	3	46,7%	53,3%	60,0%
Piacenza	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	12	3	41,7%	58,3%	75,0%
Ravenna	26	2	7,7%	92,3%	65,4%	31	4	41,9%	58,1%	74,2%
Reggio Emilia	5	5	20,0%	80,0%	0,0%	7	2	57,1%	42,9%	42,9%
Rimini	51	3	33,3%	66,7%	33,3%	50	6	40,0%	60,0%	32,0%
Totale	162	2	19,1%	80,9%	37,0%	226	4	46,5%	53,5%	55,8%

Personale - Conoscenza lingue straniere

<i>2008</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	36	0,0%	5,6%	69,4%	25,0%
Ferrara	36	0,0%	5,6%	66,7%	27,8%
Forlì-Cesena	57	0,0%	42,1%	42,1%	15,8%
Modena	24	0,0%	25,0%	45,8%	29,2%
Parma	53	0,0%	20,8%	69,8%	9,4%
Piacenza	12	0,0%	25,0%	66,7%	8,3%
Ravenna	57	0,0%	10,5%	75,4%	14,0%
Reggio Emilia	12	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
Rimini	101	0,0%	9,9%	16,8%	73,3%
Totale	388	0,0%	17,0%	50,8%	32,2%

Personale - Conoscenza lingue straniere

2008	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	3	0%	33%	67%	0%	33	0%	3%	70%	27%
Ferrara	16	0%	6%	81%	13%	20	0%	5%	55%	40%
Forlì-Cesena	31	0%	45%	42%	13%	26	0%	38%	42%	19%
Modena	7	0%	29%	43%	29%	17	0%	24%	47%	29%
Parma	23	0%	48%	43%	9%	30	0%	0%	90%	10%
Piacenza	0	0%	0%	0%	0%	12	0%	25%	67%	8%
Ravenna	26	0%	23%	62%	15%	31	0%	0%	87%	13%
Reggio Emilia	5	0%	20%	80%	0%	7	0%	14%	57%	29%
Rimini	51	0%	16%	16%	69%	50	0%	4%	18%	78%
Totale	162	0,0%	27,2%	42,6%	30,2%	226	0,0%	9,7%	56,6%	33,6%

Servizi al turista: raccolta ed inoltro reclami

Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano la raccolta e l'inoltro dei reclami	63	48,8%	56	43,4%	119	92,2%
Totale reclami inerenti la ricettività	153	15,5%	366	37,0%	519	52,4%
Totale reclami inerenti la ristorazione	-	-	10	1,0%	10	1,0%
Totale reclami inerenti i servizi generali (musei, guide, ecc)	80	8,1%	296	29,9%	376	38,0%
Totale reclami inerenti i trasporti sul territorio	37	3,7%	48	4,8%	85	8,6%
Totale reclami raccolti	270	27,3%	720	72,7%	990	100,0%
Media reclami inerenti la ricettività raccolti da ogni ufficio	2	-	7	-	4	-
Media reclami inerenti la ristorazione raccolti da ogni ufficio	-	-	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	-	13	-	8	-

Servizi al turista: raccolta, inoltrato e tipo di reclami

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristorazione	Servizi Generali	Trasporti
Bologna	9	75,0%	120	8,3%	0,0%	87,5%	4,2%
Ferrara	12	85,7%	39	17,9%	0,0%	69,2%	12,8%
Forli-Cesena	17	94,4%	129	72,1%	1,6%	17,8%	8,5%
Modena	8	88,9%	70	25,7%	4,3%	60,0%	10,0%
Parma	23	95,8%	81	32,1%	1,2%	54,3%	12,3%
Piacenza	4	100,0%	7	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%
Ravenna	21	100,0%	215	40,0%	0,5%	44,7%	14,9%
Reggio Emilia	4	100,0%	8	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%
Rimini	21	91,3%	321	84,7%	0,0%	10,9%	4,4%
Totale	119	92,2%	990	52,4%	1,0%	38,0%	8,6%

Servizi al turista: raccolta, inoltrato e tipo di reclami

2008	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	1	50,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8	80,0%	120	8,3%	0,0%	87,5%	4,2%
Ferrara	7	87,5%	20	20,0%	0,0%	75,0%	5,0%	5	83,3%	19	15,8%	0,0%	63,2%	21,1%
Forlì-Cesena	10	90,9%	22	40,9%	0,0%	9,1%	50,0%	7	100,0%	107	78,5%	1,9%	19,6%	0,0%
Modena	3	100,0%	3	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	5	83,3%	67	25,4%	4,5%	59,7%	10,4%
Parma	13	92,9%	8	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	10	100,0%	73	27,4%	1,4%	57,5%	13,7%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4	100,0%	7	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%
Ravenna	14	100,0%	119	39,5%	0,0%	44,5%	16,0%	7	100,0%	96	40,6%	1,0%	44,8%	13,5%
Reggio Emilia	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3	100,0%	8	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%
Rimini	14	93,3%	98	87,8%	0,0%	6,1%	6,1%	7	87,5%	223	83,4%	0,0%	13,0%	3,6%
Totale	63	92,6%	270	56,7%	0,0%	29,6%	13,7%	56	91,8%	720	50,8%	1,4%	41,1%	6,7%

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)	-	-	44	34,1%	44	34,1%
Totale prenotazioni in forma di last minute	-	-	9.210	41,5%	9.210	41,5%
Totale prenotazioni tramite agenzia di viaggio presente nell'ufficio	-	-	12.966	58,5%	12.966	58,5%
Totale prenotazioni effettuate	0	0,0%	22.176	100,0%	22.176	100,0%
Uffici che effettuano verifica ricettività senza prenotazione	56	43,4%	56	43,4%	112	86,8%
Uffici che effettuano altre iscrizioni, prenotazioni e verifiche disponibilità	47	36,4%	51	39,5%	98	76,0%
Uffici che effettuano vendita materiali turistici, gadget e prodotti tipici	32	24,8%	35	27,1%	67	51,9%
Uffici che effettuano prenotazione di guide turistiche	22	17,1%	35	27,1%	57	44,2%
Uffici che collaborano sistematicamente con la redazione locale	49	38,0%	55	42,6%	104	80,6%
Uffici che collaborano saltuariamente con la redazione locale	17	13,2%	4	3,1%	21	16,3%
Uffici che non collaborano mai con la redazione locale	2	1,6%	2	1,6%	4	3,1%

Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<i>2008</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	3	25,0%	43	0,0%	100,0%	9	75,0%
Ferrara	5	35,7%	160	0,0%	100,0%	13	92,9%
Forli-Cesena	5	27,8%	3.439	34,7%	65,3%	14	77,8%
Modena	5	55,6%	86	0,0%	100,0%	9	100,0%
Parma	9	37,5%	393	0,0%	100,0%	22	91,7%
Piacenza	4	100,0%	77	0,0%	100,0%	4	100,0%
Ravenna	6	28,6%	2.676	93,3%	6,7%	19	90,5%
Reggio Emilia	1	25,0%	25	0,0%	100,0%	4	100,0%
Rimini	6	26,1%	15.277	60,7%	39,3%	18	78,3%
Totale	44	34,1%	22176	58,5%	41,5%	112	86,8%

Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

2008	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%	3	30,0%	43	0,0%	100,0%	7	70,0%
Ferrara	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	87,5%	5	83,3%	160	0,0%	100,0%	6	100,0%
Forlì-Cesena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	8	72,7%	5	71,4%	3.439	34,7%	65,3%	6	85,7%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	100,0%	5	83,3%	86	0,0%	100,0%	6	100,0%
Parma	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	12	85,7%	9	90,0%	393	0,0%	100,0%	10	100,0%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	77	0,0%	100,0%	4	100,0%
Ravenna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	12	85,7%	6	85,7%	2.676	93,3%	6,7%	7	100,0%
Reggio Emilia	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	100,0%	1	33,3%	25	0,0%	100,0%	3	100,0%
Rimini	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	11	73,3%	6	75,0%	15.277	60,7%	39,3%	7	87,5%
Totale	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	56	82,4%	44	72,1%	22176	58,5%	41,5%	56	91,8%

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

<i>2008</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	66,7%	66,7%	75,0%	83,3%
Ferrara	14	78,6%	78,6%	21,4%	92,9%
Forli-Cesena	18	83,3%	44,4%	55,6%	94,4%
Modena	9	88,9%	66,7%	88,9%	100,0%
Parma	24	87,5%	58,3%	37,5%	100,0%
Piacenza	4	100,0%	75,0%	50,0%	100,0%
Ravenna	21	61,9%	23,8%	33,3%	100,0%
Reggio Emilia	4	75,0%	75,0%	75,0%	100,0%
Rimini	23	65,2%	39,1%	26,1%	100,0%
Totale	129	76,0%	51,9%	44,2%	96,9%

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

<i>2008</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	50%	100%	50%	100%	10	70%	60%	80%	80%
Ferrara	8	88%	88%	0%	88%	6	67%	67%	50%	100%
Forli-Cesena	11	91%	55%	64%	91%	7	71%	29%	43%	100%
Modena	3	67%	67%	100%	100%	6	100%	67%	83%	100%
Parma	14	79%	50%	36%	100%	10	100%	70%	40%	100%
Piacenza	0	0%	0%	0%	0%	4	100%	75%	50%	100%
Ravenna	14	43%	21%	21%	100%	7	100%	29%	57%	100%
Reggio Emilia	1	100%	0%	100%	100%	3	67%	100%	67%	100%
Rimini	15	60%	33%	13%	100%	8	75%	50%	50%	100%
Totale	68	69,1%	47,1%	32,4%	97,1%	61	83,6%	57,4%	57,4%	96,7%

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

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano il censimento dei contatti	66	51,2%	61	47,3%	127	98,4%
Totale richieste dirette al banco	250.823	17,3%	813.553	56,3%	1.064.376	73,6%
Totale richieste telefoniche	36.191	2,5%	228.001	15,8%	264.192	18,3%
Totale richieste via fax o posta	3.048	0,2%	28.836	2,0%	31.884	2,2%
Totale richieste per e-mail	12.020	0,8%	73.678	5,1%	85.698	5,9%
Totale contatti censiti	302.082	20,9%	1.144.068	79,1%	1.446.150	100,0%
Media richieste dirette al banco per ogni ufficio	3.800	-	13.337	-	8.381	-
Media richieste telefoniche per ogni ufficio	548	-	3.738	-	2.080	-
Media richieste via fax o posta per ogni ufficio	46	-	473	-	251	-
Media richieste per e-mail per ogni ufficio	185	-	1.208	-	680	-
Media richieste ricevute complessivamente da ogni ufficio	4.577	-	18.755	-	11.387	-
Uffici che effettuano indagini sulla soddisfazione dell'utente	29	22,5%	31	24,0%	60	46,5%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione	21	16,3%	26	20,2%	47	36,4%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento	27	20,9%	25	19,4%	52	40,3%
Uffici che fanno indagini di tipo continuativo	21	16,3%	18	14,0%	39	30,2%
Uffici che fanno indagini attivate ad hoc	8	6,2%	13	10,1%	21	16,3%

Censimento contatti - Modalità di contatto

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail
Bologna	270.059	88,6%	7,1%	0,7%	3,6%
Ferrara	254.373	75,3%	13,3%	5,2%	6,1%
Forlì-Cesena	169.798	66,5%	23,9%	2,0%	7,6%
Modena	75.533	60,9%	24,7%	3,6%	10,8%
Parma	121.214	77,0%	18,0%	1,9%	3,2%
Piacenza	31.492	75,8%	12,7%	0,5%	11,0%
Ravenna	176.164	63,7%	24,6%	2,8%	8,9%
Reggio Emilia	53.970	67,0%	15,9%	2,3%	14,8%
Rimini	293.547	71,2%	25,3%	0,7%	2,8%
Totale	1.446.150	73,6%	18,3%	2,2%	5,9%

Censimento contatti - Modalità di contatto

2008	UIT					IAT				
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	7.739	61,3%	20,2%	1,3%	17,3%	262.320	89,4%	6,7%	0,7%	3,2%
Ferrara	61.939	87,2%	8,4%	2,1%	2,3%	192.434	71,5%	14,9%	6,2%	7,3%
Forlì-Cesena	50.271	84,7%	10,6%	0,9%	3,9%	119.527	58,9%	29,6%	2,5%	9,1%
Modena	5.420	69,8%	15,9%	1,1%	13,2%	70.113	60,2%	25,4%	3,8%	10,7%
Parma	17.926	86,6%	7,6%	2,2%	3,6%	103.288	75,3%	19,8%	1,8%	3,1%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	31.492	75,8%	12,7%	0,5%	11,0%
Ravenna	54.008	71,9%	19,0%	0,8%	8,2%	122.156	60,1%	27,0%	3,7%	9,3%
Reggio Emilia	3.430	74,4%	19,7%	1,9%	3,9%	50.540	66,5%	15,7%	2,3%	15,6%
Rimini	101.349	87,6%	10,8%	0,2%	1,4%	192.198	62,5%	33,0%	0,9%	3,6%
Totale	302.082	83,0%	12,0%	1,0%	4,0%	1.144.068	71,1%	19,9%	2,5%	6,4%

Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	12	100,0%	100,0%	75,0%
Ferrara	14	100,0%	100,0%	64,3%
Forli-Cesena	18	100,0%	100,0%	50,0%
Modena	9	100,0%	100,0%	44,4%
Parma	24	95,8%	95,8%	50,0%
Piacenza	4	100,0%	100,0%	25,0%
Ravenna	21	100,0%	100,0%	19,0%
Reggio Emilia	4	100,0%	100,0%	25,0%
Rimini	23	95,7%	91,3%	47,8%
Totale	129	98,4%	97,7%	46,5%

Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<i>2008</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%	50,0%	10	100,0%	100,0%	80,0%
Ferrara	8	100,0%	100,0%	75,0%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Forlì-Cesena	11	100,0%	100,0%	36,4%	7	100,0%	100,0%	71,4%
Modena	3	100,0%	100,0%	33,3%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Parma	14	92,9%	92,9%	42,9%	10	100,0%	100,0%	60,0%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	4	100,0%	100,0%	25,0%
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	93,3%	86,7%	46,7%	8	100,0%	100,0%	50,0%
Totale	68	97,1%	95,6%	42,6%	61	100,0%	100,0%	50,8%

Analisi dei contatti - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano l'analisi dei contatti censiti	65	50,4%	61	47,3%	126	97,7%
Totale contatti in lingua italiana	237.129	17,4%	859.706	63,2%	1.096.835	80,7%
Totale contatti in lingua inglese	14.337	1,1%	88.044	6,5%	102.381	7,5%
Totale contatti in lingua francese	9.737	0,7%	31.641	2,3%	41.378	3,0%
Totale contatti in lingua tedesca	16.209	1,2%	36.244	2,7%	52.453	3,9%
Totale contatti in lingua spagnola	3.582	0,3%	20.741	1,5%	24.323	1,8%
Totale contatti in una lingua differente dalle precedenti	8.158	0,6%	34.014	2,5%	42.172	3,1%
Totale contatti analizzati per lingua	289.152	21,3%	1.070.390	78,7%	1.359.542	100,0%
Totale richieste relative all'ambito locale	263.469	18,3%	965.301	66,9%	1.228.770	85,2%
Totale richieste relative all'ambito regionale	35.316	2,4%	70.091	4,9%	105.407	7,3%
Totale richieste relative ad altri ambiti	19.354	1,3%	88.773	6,2%	108.127	7,5%
Totale richieste relative al territorio (musei, località, itinerari, trasporti)	170.040	9,0%	653.663	34,6%	823.703	43,7%
Totale richieste relative a eventi e proposte	85.123	4,5%	334.879	17,7%	420.002	22,3%
Totale richieste relative a divertimento e relax (parchi tematici, terme, impianti sportivi)	39.955	2,1%	92.050	4,9%	132.005	7,0%
Totale richieste relative all'ospitalità	56.193	3,0%	252.560	13,4%	308.753	16,4%
Totale richieste relative ai servizi	39.157	2,1%	163.318	8,7%	202.475	10,7%

Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	260.332	72,6%	14,7%	2,1%	1,9%	3,7%	5,1%
Ferrara	238.841	84,5%	2,6%	3,8%	4,1%	2,5%	2,4%
Forli-Cesena	156.956	86,5%	4,4%	2,5%	4,6%	0,8%	1,2%
Modena	67.350	80,9%	12,5%	3,6%	0,9%	1,0%	1,1%
Parma	117.375	89,0%	6,0%	2,4%	1,6%	0,8%	0,1%
Piacenza	28.023	94,9%	3,1%	1,2%	0,4%	0,4%	0,0%
Ravenna	160.410	83,7%	5,4%	3,3%	4,5%	0,9%	2,1%
Reggio Emilia	45.964	91,8%	4,5%	1,7%	1,3%	0,6%	0,1%
Rimini	284.291	73,3%	8,4%	3,9%	7,0%	1,4%	5,9%
Totale	1.359.542	80,7%	7,5%	3,0%	3,9%	1,8%	3,1%

Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

2008	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	6.401	99,4%	0,2%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	253.931	71,9%	15,0%	2,2%	1,9%	3,8%	5,2%
Ferrara	60.529	78,4%	4,1%	4,3%	6,8%	2,3%	4,0%	178.312	86,6%	2,1%	3,6%	3,2%	2,6%	1,9%
Forlì-Cesena	48.326	84,1%	7,0%	2,1%	4,9%	0,9%	1,1%	108.630	87,5%	3,3%	2,7%	4,4%	0,8%	1,3%
Modena	4.707	97,9%	0,9%	0,6%	0,4%	0,1%	0,1%	62.643	79,6%	13,4%	3,8%	1,0%	1,1%	1,2%
Parma	17.272	90,3%	3,9%	3,4%	1,8%	0,3%	0,3%	100.103	88,8%	6,4%	2,3%	1,5%	0,9%	0,1%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28.023	94,9%	3,1%	1,2%	0,4%	0,4%	0,0%
Ravenna	49.575	91,6%	1,6%	2,4%	3,4%	0,1%	1,0%	110.835	80,2%	7,2%	3,7%	5,0%	1,3%	2,7%
Reggio Emilia	3.295	97,0%	0,6%	0,5%	0,7%	0,1%	1,2%	42.669	91,4%	4,8%	1,8%	1,4%	0,6%	0,0%
Rimini	99.047	74,5%	7,1%	4,3%	7,7%	1,7%	4,7%	185.244	72,6%	9,1%	3,7%	6,7%	1,3%	6,6%
Totale	289.152	82,0%	5,0%	3,4%	5,6%	1,2%	2,8%	1.070.390	80,3%	8,2%	3,0%	3,4%	1,9%	3,2%

Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	263.961	95,6%	4,4%	27,3%
Ferrara	254.269	93,2%	4,5%	3,8%
Forlì-Cesena	161.585	81,9%	14,5%	8,1%
Modena	70.854	90,2%	9,7%	7,6%
Parma	119.408	98,5%	1,0%	0,9%
Piacenza	29.997	97,7%	2,3%	5,1%
Ravenna	199.263	83,4%	15,1%	4,4%
Reggio Emilia	49.457	85,8%	13,6%	6,8%
Rimini	293.510	92,0%	6,5%	3,5%
Totale	1.442.304	85,2%	7,3%	7,5%

Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

2008	UIT				IAT			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	6.486	98,0%	1,1%	0,9%	257.475	74,5%	3,5%	22,0%
Ferrara	73.717	85,4%	6,9%	7,7%	180.552	94,4%	3,5%	2,2%
Forlì-Cesena	50.129	67,8%	21,0%	11,2%	111.456	83,1%	10,7%	6,2%
Modena	4.998	97,7%	1,6%	0,7%	65.856	82,9%	9,6%	7,5%
Parma	17.689	92,4%	4,6%	3,0%	101.719	99,1%	0,4%	0,5%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	29.997	93,0%	2,2%	4,8%
Ravenna	61.160	80,1%	15,3%	4,6%	138.103	81,4%	14,4%	4,2%
Reggio Emilia	3.647	82,1%	9,8%	8,1%	45.810	80,7%	13,0%	6,3%
Rimini	100.313	86,7%	9,0%	4,3%	193.197	92,0%	5,0%	3,0%
Totale	318.139	82,8%	11,1%	6,1%	1.124.165	85,9%	6,2%	7,9%

Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<i>2008</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	286.479	40,6%	24,2%	2,4%	6,4%	26,4%
Ferrara	368.078	56,2%	12,4%	7,2%	21,8%	2,4%
Forli-Cesena	215.171	36,3%	29,0%	12,8%	15,4%	6,5%
Modena	81.494	30,5%	27,6%	8,1%	26,2%	7,5%
Parma	236.574	48,9%	27,6%	2,5%	11,0%	9,9%
Piacenza	43.240	47,9%	34,4%	3,3%	10,3%	4,1%
Ravenna	245.923	44,1%	18,6%	6,7%	21,2%	9,4%
Reggio Emilia	60.552	37,2%	39,6%	3,6%	9,5%	10,1%
Rimini	349.427	37,2%	20,1%	11,0%	19,2%	12,5%
Totale	1.886.938	43,7%	22,3%	7,0%	16,4%	10,7%

Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

2008	UIT						IAT					
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	6.656	28,6%	34,4%	13,2%	4,9%	18,9%	279.823	40,8%	24,0%	2,2%	6,4%	26,6%
Ferrara	74.083	69,3%	10,7%	3,6%	8,4%	7,9%	293.995	52,9%	12,8%	8,1%	25,2%	1,0%
Forlì-Cesena	53.217	46,3%	28,9%	8,3%	9,1%	7,3%	161.954	33,1%	29,0%	14,3%	17,4%	6,3%
Modena	5.055	48,6%	34,5%	9,0%	4,7%	3,2%	76.439	29,3%	27,2%	8,1%	27,7%	7,8%
Parma	56.694	39,3%	27,7%	7,4%	13,8%	11,9%	179.880	52,0%	27,6%	1,0%	10,2%	9,2%
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	43.240	47,9%	34,4%	3,3%	10,3%	4,1%
Ravenna	77.358	34,9%	19,5%	10,9%	23,3%	11,4%	168.565	48,3%	18,2%	4,8%	20,2%	8,4%
Reggio Emilia	4.886	25,3%	50,4%	17,8%	4,3%	2,2%	55.666	38,2%	38,7%	2,3%	10,0%	10,8%
Rimini	112.519	34,9%	21,8%	16,0%	16,4%	10,9%	236.908	38,4%	19,3%	8,5%	20,6%	13,3%
Totale	390.468	43,5%	21,8%	10,2%	14,4%	10,0%	1.496.470	43,7%	22,4%	6,2%	16,9%	10,9%

ALLEGATI

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE

DENOMINAZIONE UFFICIO

ID

Informazioni Turistiche/ UIT

AT

IAT-R

INDIRIZZO:

Via

n.

Località

Comune

Provincia

Tel.

Segret. Telef. Sì No

fax

Email

ufficio accessibile¹ Sì No

ufficio con impianti a norma² Sì No

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

ufficio riconosciuto in corso d'anno SI

data _____

Numero giorni di apertura effettivi³ 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	Numero giornate annue di presenza effettiva	Tipo di contratto		Numero lingue straniere conosciute	Ha frequentato nell'anno corsi di formazione ⁴
		A= a tempo indeterminato	B= altre tipologie		
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 Direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro)

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

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

⁴ *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 veloce⁵) 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 locale⁶ Sistematicamente Qualche volta Mai

SERVIZI AL TURISTA

Raccolta e inoltr⁷ reclami Sì No

Reclami inoltrati totali _____

di cui per ricettività n. _____

ristorazione n. _____

servizi generali⁸ 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 SI

(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

⁵ Per *veloce* si intende non meno di 1Mbit al secondo

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

⁷ All'Ente competente a seconda dell'oggetto del reclamo

⁸ Musei, guide turistiche, banche, servizi sanitari, ecc.

DENOMINAZIONE UFFICIO

ID

Censimento dei contatti

Sì No

Se Sì

Totale contatti censiti⁹ _____

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 contatti¹⁰ (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 locale¹¹ _____
regionale _____
altro _____

(il totale delle richieste classificate per ambito deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)

Numero richieste relative a territorio¹² _____
eventi e proposte¹³ _____
divertimento e relax¹⁴ _____
ospitalità¹⁵ _____
servizi¹⁶ _____

(il totale delle richieste classificate per argomento deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)

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

¹⁰ 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

¹¹ Per *locale* si intende relativo al comune o alla provincia di competenza

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

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

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

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

¹⁶ 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	Tipo
BO BOLOGNA	BOLOGNA AEROPORTO	VIA TRIUMVIRATO, 84	051-6472113	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO BOLOGNA	BOLOGNA PIAZZA MAGGIORE	PIAZZA MAGGIORE, 1/E	051-239660	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO BOLOGNA	BOLOGNA STAZIONE F.S.	PIAZZA MEDAGLIE D'ORO, 1	051-251947	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO CASTEL SAN PIETRO TERME	CASTEL S. PIETRO	PIAZZA XX SETTEMBRE, 4	051-6954137	051-6954141	iat@cspietro.it	IAT
BO GRANAGLIONE	GRANAGLIONE	VIA ROMA, 56/1	0534-62468	0534-62468	info@molinodelpallone.it	UIT
BO IMOLA	IMOLA	VIA EMILIA, 135	0542-602207	0542-602141	iat@comune.imola.bo.it	IAT
BO LIZZANO IN BELVEDERE	LIZZANO IN BELVEDERE	PIAZZA MARCONI, 6	0534-51052	0534-51052	iat.lizzano@comune.lizzano.bo.it	IAT
BO LIZZANO IN BELVEDERE	VIDICIATICO	VIA MARCONI, 31	0534-53159	0534-53159	iat.vidiciatico@comune.lizzano.bo.it	IAT
BO MONGHIDORO	MONGHIDORO	VIA MATTEOTTI, 1	051-6555132	051-6552268	iat@monghidoro.eu	IAT
BO PORRETTA TERME	PORRETTA TERME	PIAZZA LIBERTA', 11	0534-22021	0534-22328	iat@comune.porrettaterme.bo.it	IAT
BO SASSO MARCONI	SASSO MARCONI	VIA PORRETTANA, 312	051-6758409	051-6758408	info@infosasso.it	UIT
BO ZOLA PREDOSA	ZOLA PREDOSA	VIA MASINI, 11	051-752472	051-752472	info@iatzola.it	IAT
FC BAGNO DI ROMAGNA	BAGNO DI ROMAGNA	VIA FIORENTINA, 38	0543-911046	0543-911026	iat@bagnodiromagnaturismo.it	IAT
FC BERTINORO	BERTINORO	PIAZZA DELLA LIBERTA', 3	0543-469213	0543-444588	turismo@comune.bertinoro.fc.it	UIT
FC CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	CASTROCARO GALLERIA TERME	VIALE MARCONI, 28	0543-769631	0543-769631	iat@comune.castrocarotermeeterradelsole.fc.it	UIT
FC CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	CASTROCARO TERME	VIALE MARCONI, 81	0543-767162	0543-769326	iat@comune.castrocarotermeeterradelsole.fc.it	IAT
FC CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE	TERRA DEL SOLE	PIAZZA D'ARMI, 2	0543-766766	0543-766766	proloco@terradelssole.org	UIT
FC CESENA	CESENA	PIAZZA DEL POPOLO, 15	0547-356327	0547-356393	iat@comune.cesena.fc.it	IAT-R
FC CESENATICO	CESENATICO	VIALE ROMA, 112	0547-673287	0547-79404	iat@cesenatico.it	IAT-R
FC CESENATICO	CESENATICO PONENTE	VIALE MAZZINI, 179	0547-675684	0547-679962	info@cesenaticoturismo.com	UIT
FC CESENATICO	CESENATICO VALVERDE	VIALE CARDUCCI, 292/B	0547-85183	0547-85183	iatvalverde@cesenatico.it	UIT
FC FORLI'	FORLI'	PIAZZETTA DELLA MISURA, 5	0543-712435	0543-712755	iat@comune.forli.fc.it	IAT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
FC FORLI'	FORLI' AEROPORTO	VIA SEGANTI, 103	0543-783043	0543-783043	iat@comune.forli.fc.it	UIT
FC GALEATA	GALEATA-PIANETTO	VIA BORGO PIANETTO, 18	0543-981854	0543-981021	museomambrini@libero.it	UIT
FC GATTEO	GATTEO A MARE	PIAZZA DELLA LIBERTA', 10	0547-86083	0547-85393	iat@comune.gatteo.fo.it	IAT
FC LONGIANO	LONGIANO	VIA PORTA DEL GIRONE, 2	0547-665484	0547-665484	iat@comune.longiano.fc.it	UIT
FC PREMILCUORE	PREMILCUORE	VIA ROMA, 34	0543-956540	0543-956557	cv.premilcuore@parcoforestecasentinesi.it	UIT
FC SAN MAURO PASCOLI	SAN MAURO MARE	VIA DELLA REPUBBLICA, 8	0541-346392	0541-341378	info@sanmauromare.net	IAT-R
FC SANTA SOFIA	SANTA SOFIA	VIA NEFETTI, 3	0543-971297	0543-973034	cv.santasofia@parcoforestecasentinesi.it	UIT
FC SARSINA	SARSINA	VIA ROMA, 24	0547-95494	0547-95494	uit.sarsina@libero.it	UIT
FE ARGENTA	ARGENTA	PIAZZA MARCONI, 1	0532-330276	0532-330291	iatargenta@comune.argenta.fe.it	IAT
FE CENTO	CENTO	VIA GUERCINO, 41	051-6843334	051-6843309	informaturismo@comune.cento.fe.it	IAT
FE CODIGORO	ABBAZIA POMPOSA	VIA POMPOSA CENTRO, 1	0533-719110	0533-719110	iatpomposa@libero.it	IAT
FE COMACCHIO	COMACCHIO	VIA GIUSEPPE MAZZINI, 4	0533-314154	0533-319278	comacchio.iat@comune.comacchio.fe.it	IAT
FE COMACCHIO	LIDO DEGLI ESTENSI	VIA ARIOSTO, 10	0533-327464	0533-327464	iatlidoestensi@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE COMACCHIO	LIDO DELLE NAZIONI	VIA GERMANIA, 24	0533-379068	0533-379068	iatlidonazioni@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE COMACCHIO	LIDO DI POMPOSA	VIA MONTE GRAPPA, 5	0533-380342	0533-380342	iatlidopomposa@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE COMACCHIO	LIDO DI SPINA	VIALE LEONARDO DA VINCI, 112	0533-333656	0533-333656	iatlidospina@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE COMACCHIO	LIDO DI VOLANO	PIAZZA VOLANO CENTRO	0533-355208	0533-355208	iatlidovolano@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE COMACCHIO	PORTO GARIBALDI	VIA UGO BASSI, 36	0533-329076	0533-328336	iatportogaribaldi@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE FERRARA	FERRARA ATRIO STAZIONE FERROVIARIA	PIAZZALE STAZIONE	0532-599490	0532-212266	infotur@provincia.fe.it	UIT
FE FERRARA	FERRARA LARGO CASTELLO	LARGO CASTELLO	0532-209370	0532-212266	infotur@provincia.fe.it	IAT
FE GORO	GORO	VIA CAVICCHINI, 13	0533-995030	0533-792343	iat@comune.goro.fe.it	UIT
FE MESOLA	MESOLA	PIAZZA S. SPIRITO, 3	0533-993358	0533-993358	iat@comune.mesola.fe.it	IAT
MO CARPI	TERRE D'ARGINE	VIA BERENGARIO, 2	059-649255	059-649240	iat@carpidiem.it	IAT
MO MARANELLO	TERRA DI MOTORI	VIA DINO FERRARI, 43	0536-073036	0536-073036	iat@maranello.it	IAT
MO MIRANDOLA	MIRANDOLA	PIAZZA GUGLIELMO MARCONI, 28	0535-610944	0535-24043	uit.mirandola@tiscali.it	UIT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
MO MODENA	MODENA	VIA SCUDARI, 8/10	059-2032660	059-2032659	iatmo@comune.modena.it	IAT-R
MO MONTEFIORINO	COMUNITA' MONTANA MODENA OVEST	VIA ROCCA, 1	0536-962727	0536-965312	infoturismo@cmovest.mo.it	UIT
MO PAVULLO NEL FRIGNANO	FRIGNANO	PIAZZA MONTECUCCOLI, 1	0536-29964	0536-29961	uit@comune.pavullo-nel-frignano.mo.it	UIT
MO SASSUOLO	SASSUOLO	PIAZZA AVANZINI	0536-1844853	0536-805527	info@areaaree.it	IAT
MO SESTOLA	CIMONE	CORSO UMBERTO I°, 3	0536-62324	0536-61621	infosestola@msw.it	IAT
MO SPILAMBERTO	UNIONE TERRE DI CASTELLI	VIA RONCATI, 28	059-781270	059-781286	info@turismoterredicastelli.it	IAT
PC BOBBIO	BOBBIO	PIAZZA SAN FRANCESCO, 1	0523-962815	0523-936666	iatbobbio@libero.it	IAT
PC BORGONOVO VAL TIDONE	BORGONOVO	PIAZZA GARIBALDI, 18	0523-861210	0523-861210	iatborgonovo@libero.it	IAT
PC PIACENZA	PIACENZA	PIAZZA CAVALLI, 7	0523-329324	0523-306727	iat@comune.piacenza.it	IAT
PC VIGOLZONE	GRAZZANO VISCONTI	VIALE DEL CASTELLO, 2	0523-870997	0523-870997	iat@grazzano.it	IAT
PR BARDI	BARDI	VIA PIETRO CELLA, 5	0525-733075	0525-733075	infoturismo.bardi@ophrys.it	UIT
PR BEDONIA	BEDONIA	VIA GARIBALDI, 13	0525-824765	0525-824765	ufficioturistico@comune.bedonia.pr.it	UIT
PR BERCETO	BERCETO	STRADA ROMEA, 5	0525-629027	0525-629456	info@puntoappa.com	UIT
PR BORE	BORE	VIA ROMA, 83	0525-79011	0525-79012	bore@comune.bore.pr.it	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	UIT
PR BUSSETO	BUSSETO	PIAZZA GIUSEPPE VERDI, 10	0524-92487	0524-931740	info@bussetolive.com	IAT
PR CALESTANO	CALESTANO	VIA MAZZINI, 1	0525-520114	0525-520114	info@tartufonerofragno.it	UIT
PR COLORNO	COLORNO	PIAZZA GARIBALDI, 23	0521-313336	0521-521370	ufficio.turistico@comune.colorno.pr.it	IAT
PR CORNIGLIO	CORNIGLIO	LARGO AL CASTELLO, 1	0521-881012	0521-881756	info@ostellocorniglio.it	UIT
PR FIDENZA	FIDENZA VILLAGE	VIA SAN MICHELE CAMPAGNA	0524-335556	0524-201607	iatcomunedifidenza@fidenzavillage.com	IAT
PR FONTANELLATO	FONTANELLATO	PIAZZA MATTEOTTI, 1	0521-823220	0521-824042	ufficio.turistico@comune.fontanellato.pr.it	IAT
PR FORNOVO DI TARO	FORNOVO/VAL CENO/VAL TARO	VIA DEI COLLEGATI, 19	0525-2599	0525-2599	turist48@prolocofornovo.191.it	IAT
PR LANGHIRANO	TORRECHIARA	STRADA AL CASTELLO, 10	0521-355009	0521-355821	iat@comune.langhirano.pr.it	IAT
PR MONCHIO DELLE CORTI	MONCHIO DELLE CORTI	VIA CIRCONVALLAZIONE, 51	0521-896618	0521-896742	info.monchio@cmparmaest.pr.it	UIT
PR MONTECHIARUGOLO	MONTICELLI TERME	VIA MARCONI, 13/BIS	0521-657519	0521-686633	turismo@comune.montechiarugolo.pr.it	UIT
PR NEVIANO DEGLI ARDUINI	MONTEFUSO	VIA CAPETTA, 1	0521-840151	0521-840148	parcofuso@provincia.parma.it	UIT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
PR	NOCETO	NOCETO	PIAZZALE ADAMI, 1	0521-622127	0521-622127	turismo@comune.noceto.pr.it	UIT
PR	PARMA	PARMA	VIA MELLONI, 1/A	0521-218889	0521-234735	turismo@comune.parma.it	IAT
PR	SALA BAGANZA	SALA BAGANZA	PIAZZA GRAMSCI, 1	0521-331342	0521-336429	iatsala@comune.sala-baganza.pr.it	IAT
PR	SALSOMAGGIORE TERME	SALSOMAGGIORE	PIAZZALE BERZIERI	0524-580211	0524-580219	info@portalesalsomaggiore.it	IAT
PR	SALSOMAGGIORE TERME	TABIANO	VIA FIDENZA, 20/A	0524-565482	0524-567533	infotabiano@portalesalsomaggiore.it	IAT
PR	SAN SECONDO PARMENSE	SAN SECONDO PARMENSE	PIAZZA MAZZINI, 12	0521-872147	0521-872147	turismo@comune.san-secondo-parmense.pr.it	UIT
PR	TIZZANO VAL PARMA	TIZZANO	PIAZZA ROMA, 1	0521-868935	0521-868937	uff.turismo@comune.tizzano-val-parma.pr.it	UIT
PR	TORNOLO	TARSOGNO	VIA NOBERINI, 1	0525-89272	0525-89272	prolocotarsogno@tiscali.it	UIT
RA	BAGNACAVALLO	UNIONE DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA	PIAZZA DELLA LIBERTA', 4	0545-280898	0545-280859	turismo@comune.bagnacavallo.ra.it	UIT
RA	BRISIGHELLA	BRISIGHELLA	PIAZZETTA PORTO GABOLO, 5	0546-81166	0546-81166	iat.brisighella@racine.ra.it	UIT
RA	CASOLA VALSENI	CASOLA VALSENI	VIA ROMA, 50	0546-73033	0546-76033	iat.casolavalsenio@racine.ra.it	UIT
RA	CERVIA	CERVIA	VIALE DEI MILLE, 65	0544-974400	0544-977194	iatcervia@cerviaturismo.it	IAT-R
RA	CERVIA	MILANO MARITTIMA	VIALE MATTEOTTI, 39/41	0544-993435	0544-993226	iatmilanomarittima@cerviaturismo.it	IAT-R
RA	CERVIA	PINARELLA	VIA TRITONE, 15/B	0544-988869	0544-980728	pinarella@cerviaturismo.it	UIT
RA	CERVIA	TAGLIATA	VIALE ITALIA, 374	0544-987945	0544-982315	tagliata@cerviaturismo.it	UIT
RA	FAENZA	FAENZA	VOLTONE DELLA MOLINELLA, 2	0546-25231	0546-25231	prolocofaenza@racine.ra.it	IAT
RA	RAVENNA	CASALBORSETTI	VIALE DELLE VIOLE, 1	0544-444912	0544-444912	prolococasalborsetti@racine.ra.it	UIT
RA	RAVENNA	CLASSE	VIA ROMEA SUD, 266	0544-473661	0544-473661	classe.iat@libero.it	IAT-R
RA	RAVENNA	LIDO ADRIANO	VIALE PETRARCA, 434	0544-495353	0544-495353	prolocolidoadriano@racine.ra.it	UIT
RA	RAVENNA	LIDO DI CLASSE	VIALE VIVALDI, 51	0544-939278	0544-939278	lidodiclasse.iat@libero.it	UIT
RA	RAVENNA	LIDO DI DANTE	VIA CATONE, 10	0544-492106	0544-492106	lidodidante@libero.it	UIT
RA	RAVENNA	LIDO DI SAVIO	VIALE ROMAGNA, 244	0544-949063	0544-949063	lidodisavio.iat@libero.it	UIT
RA	RAVENNA	MARINA DI RAVENNA	VIA MARINARA, 8	0544-530117	0544-536224	info@marinadiravenna.org	UIT
RA	RAVENNA	MARINA ROMEA	VIALE FERRARA, 7	0544-446035	0544-441021	prolocomarinaromea@racine.ra.it	UIT
RA	RAVENNA	PORTO CORSINI	VIALE PO, 32/B	0544-447399	0544-447399	prolocoportocorsini@racine.ra.it	UIT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
RA	RAVENNA	PUNTA MARINA TERME	VIA DELLA FONTANA, 4	0544-437312	0544-437312	puntamarina@puntamarinaterme.it	UIT
RA	RAVENNA	RAVENNA CENTRO STORICO	VIA SALARA, 8/12	0544-35404	0544-482670	iatravenna@comune.ra.it	IAT-R
RA	RAVENNA	RAVENNA MAUSOLEO TEODORICO	VIA DELLE INDUSTRIE, 14	0544-451539	0544-451539	teodorico.iat@libero.it	IAT-R
RA	RIOLO TERME	RIOLO TERME	CORSO MATTEOTTI, 40	0546-71044	0546-71932	iat.rioloterme@racine.ra.it	IAT
RE	CANOSSA	TERRE MATILDICHE	LOC ROSSENA, 83	0522-872225	0522-872225	iat.terrematildiche@libero.it	IAT
RE	CASTELNOVO NE'MONTI	APPENNINO REGGIANO	VIA ROMA, 15/B	0522-810430	0522-812313	iat@appenninoreggiano.it	IAT-R
RE	GUASTALLA	GUASTALLA	VIA GONZAGA, 37/E	0522-219812	0522-839709	iatguast@libero.it	UIT
RE	REGGIO NELL'EMILIA	REGGIO EMILIA	VIA FARINI, 1/A	0522-451152	0522-436739	iat@municipio.re.it	IAT
RN	BELLARIA-IGEA MARINA	BELLARIA	VIA L. DA VINCI, 2	0541-343808	0541-345491	iat@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	IAT-R
RN	BELLARIA-IGEA MARINA	IGEA MARINA	VIALE PINZON, 196	0541-333119	0541-333119	iatim@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	UIT
RN	CATTOLICA	CATTOLICA PIAZZA 1° MAGGIO	PIAZZALE 1° MAGGIO	0541-966687	0541-966687	iat2@cattolica.net	UIT
RN	CATTOLICA	CATTOLICA PIAZZA ROOSVELT	PIAZZA ROOSVELT, 5	0541-966697	0541-966695	iat@cattolica.net	IAT
RN	CORIANO	CORIANO	PIAZZA MAZZINI, 10/11	0541-656255	0541-656255	info@prolococoriano.it	UIT
RN	MISANO ADRIATICO	MISANO ADRIATICO	VIA PLATANI, 22	0541-615520	0541-613295	iat@comune.misano-adriatico.rn.it	IAT
RN	MONTEFIORE CONCA	MONTEFIORE	VIA ROMA, 3	0541-980035	0541-980206	utribmontefiore@email.it	UIT
RN	MONTEGRIDOLFO	MONTEGRIDOLFO	VIA BORGIO, 2	0541-855067	0541-855067	iat_montegridolfo@virgilio.it	UIT
RN	RICCIONE	RICCIONE GIARDINI ALBA	VIA CILEA, 7	0541-691382			UIT
RN	RICCIONE	RICCIONE PIAZZALE CECCARINI	PIAZZALE CECCARINI, 11	0541-693302	0541-605752	iat@comune.riccione.rn.it	IAT-R
RN	RICCIONE	RICCIONE STAZIONE F.S.	PIAZZALE CADORNA	0541-606984			UIT
RN	RIMINI	MIRAMARE	VIA MARTINELLI, 11/A	0541-372112	0541-372112	miramare@riminireservation.it	UIT
RN	RIMINI	RIMINI AEROPORTO	VIA FLAMINIA, 409	0541-378731	0541-378731	airport@riminireservation.it	UIT
RN	RIMINI	RIMINI FIERA	VIA EMILIA, 155	0541-744768	0541-744768	fiera@riminireservation.it	UIT
RN	RIMINI	RIMINI MARE	PIAZZALE FELLINI, 3	0541-56902	0541-56598	marinacento@riminireservation.it	IAT-R
RN	RIMINI	RIMINI PALACONGRESSI	VIA DELLA FIERA, 52	0541-783615	0541-783615	palacongressi@riminireservation.it	UIT
RN	RIMINI	RIMINI STAZIONE F.S.	PIAZZALE CESARE BATTISTI, 1	0541-51331	0541-27927	stazione@riminireservation.it	IAT-R
RN	RIMINI	TORRE PEDRERA	VIA SAN SALVADOR, 65/D	0541-720182	0541-720182	torrepedrera@riminireservation.it	UIT

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
RN RIMINI	VISERBA	VIA G. DATI, 180/A	0541-738115	0541-738115	viserba@riminireservation.it	UIT
RN SALUDECIO	SALUDECIO	PIAZZA BEATO AMATO RONCONI, 1	0541-981757	0541-981757	uit.saludecio@provincia.rimini.it	UIT
RN SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	PIAZZA SILVAGNI, 26	0541-828124	0541-828182	prolocosangiovanni@libero.it	UIT
RN SANTARCANGELO DI ROMAGNA	SANTARCANGELO	VIA CESARE BATTISTI, 5	0541-624270	0541-622570	iat@comune.santarcangelo.rn.it	IAT
RN VERUCCHIO	VERUCCHIO	PIAZZA MALATESTA, 20	0541-670222	0541-673266	iat.verucchio@iper.net	IAT