

# **I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA**

**INDAGINE SUI DATI 2009**

*Presentazione dei risultati*

*Settembre 2010*

## INDICE

PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE .....	pag. 3
IL QUADRO D’INSIEME DEGLI UFFICI AL 31/12/2009.....	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 31/12/2009	

*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 2009 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.

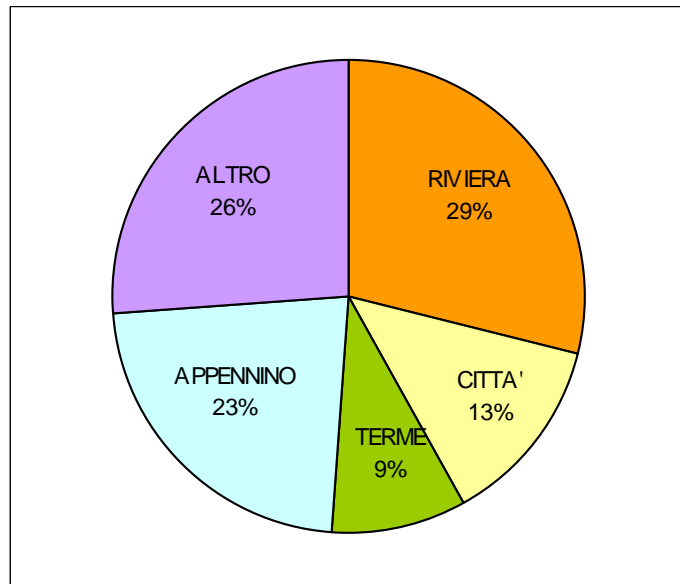
Il confronto in serie storica è stato fatto con gli uffici che, negli anni fino al 2004, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL<sup>1</sup> perché più omogenei; infatti con i PTPL si finanziano di norma gli uffici “storici” cioè quelli che sono in attività ormai da molti anni 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 31/12/2009

### LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



**Sono complessivamente 135 uffici di cui:**

- 73** Uffici informazioni turistiche (UIT)
- 62** IAT (informazione ed accoglienza turistica), fra questi **16** sono IAT-R (reservation)

**I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 94**



Hanno una superficie complessiva media di 60 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 57%

l'apertura media degli IAT è di quasi 11 mesi (324 giorni)  
quella degli UIT è di quasi 6 mesi (174 giorni)



Il 49% degli uffici è gestito dal Comune direttamente o in collaborazione con altri soggetti (principalmente Cooperative, Pro loco, Privati)  
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 34% degli operatori è assunto con contratto a tempo indeterminato  
Tutti gli operatori conoscono almeno una lingua straniera



Tutti hanno almeno 1 computer e quasi tutti l'accesso ad Internet



Il 92% effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami per un totale di 1.054 reclami raccolti

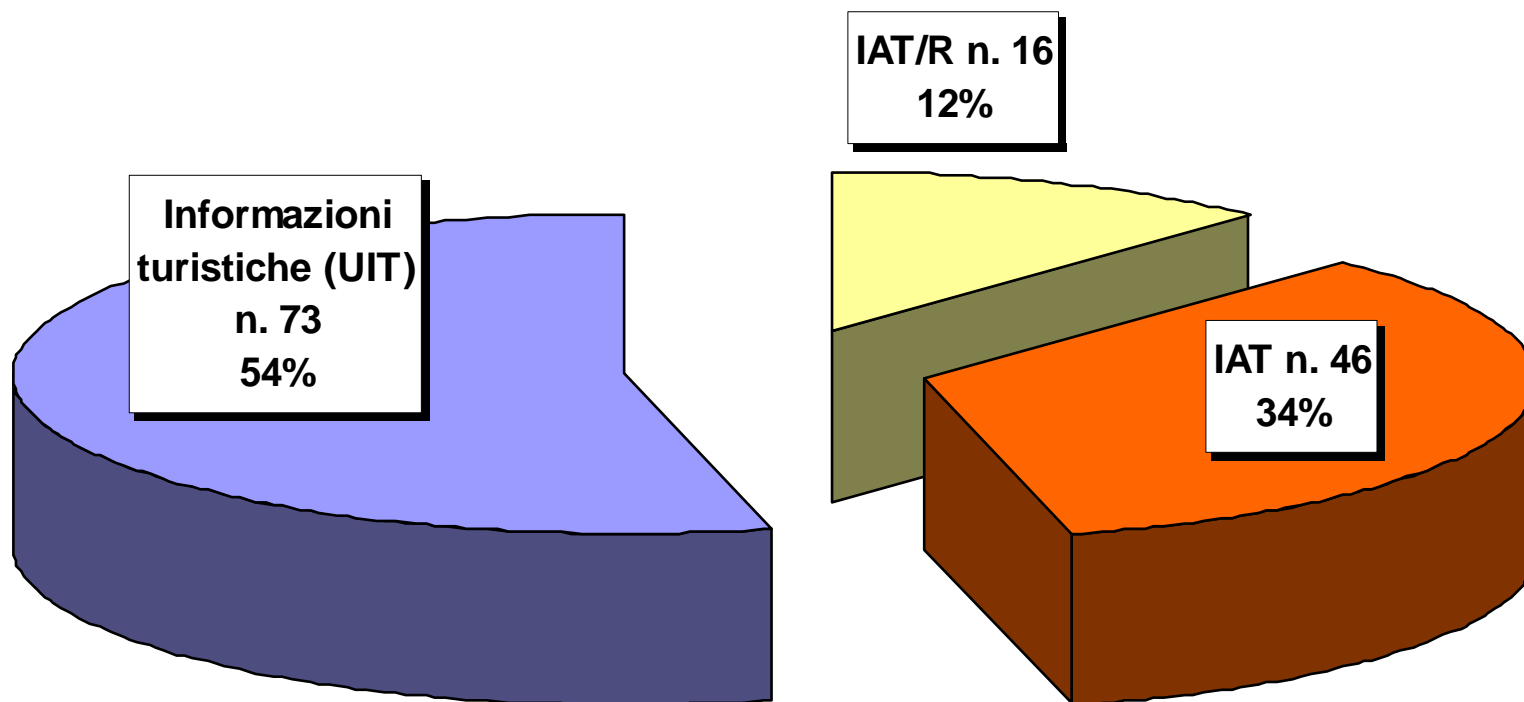


Il 98% registra i contatti, totalizzandone nel 2009 più di 1.440.000  
Il 75% offre servizio di prenotazione per eventi, spettacoli, visite guidate  
Il 42% effettua la prenotazione di guide turistiche

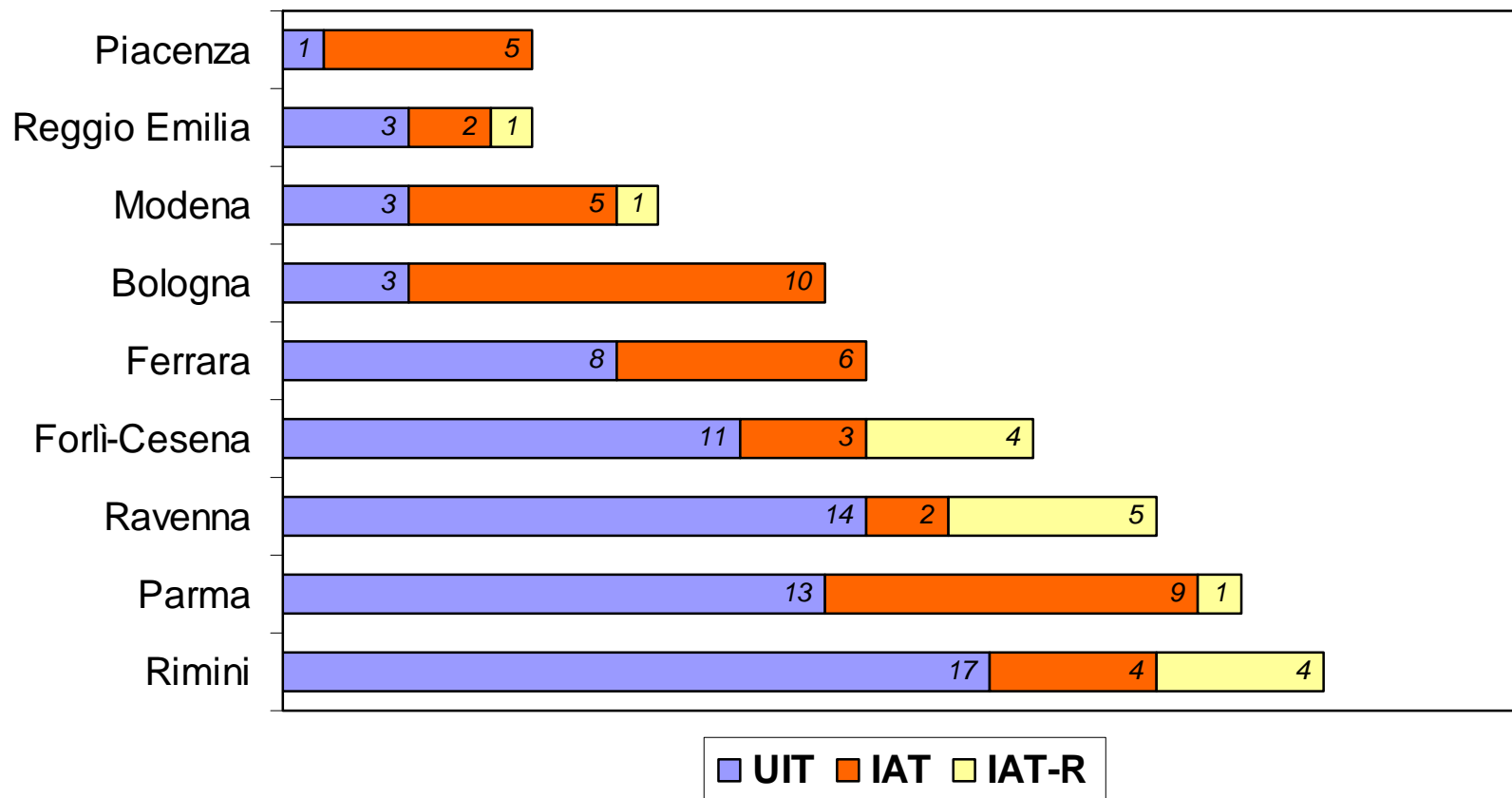


L'81% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento  
Il 33% effettua la prenotazione vera e propria per un totale di 20.189 prenotazioni, di cui il 72% attraverso un'agenzia di viaggi e il 28% in last minute

### Distribuzione degli uffici per tipologia



### Distribuzione degli uffici per provincia



## **I RISULTATI DELL'INDAGINE**

### **Numerosità e tipologia**

Sono complessivamente 135 gli uffici della regione; oltre la metà (73 pari al 54%) sono semplici uffici informazioni turistiche (UIT), gli altri 62 (pari al 46%) hanno la qualifica di IAT; tra questi ultimi 16 uffici effettuano la prenotazione delle strutture ricettive col marchio IAT-R.

Rispetto al 2008 sono stati aperti sei nuovi uffici: uno in provincia di Bologna (Borgo Tossignano), uno in provincia di Forlì-Cesena (Verghereto-Alfero), uno in provincia di Piacenza (Rivergaro), due in provincia di Reggio Emilia (Correggio e Scandiano), uno in provincia di Rimini (Rimini-Tripoli); sono stati riaperti due uffici temporaneamente chiusi nell'anno 2008: in provincia di Piacenza (Castell'Arquato) e in provincia di Rimini (Gemmano).

Sono stati soppressi due uffici: uno in provincia di Forlì-Cesena (Castrocaro Terme) e uno in provincia di Parma (Calestano).

Inoltre è stata riconosciuta la qualifica di IAT allo UIT di Castrocaro Galleria Terme (Provincia di Forlì-Cesena) e la qualifica di IAT-R allo IAT di Fidenza Village (Provincia di Parma).

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

Nelle località dell'appennino e della riviera è netta la prevalenza degli UIT (70% ); nelle città capoluogo e nelle località termali si riscontra la tendenza opposta, infatti IAT e IAT-R rappresentano complessivamente il 74% degli uffici; nei comuni non di ambito (vedi voce Altro) prevalgono gli IAT che detengono una quota attorno al 54%.

Fra gli IAT-R, nove si trovano sulla riviera, cinque nelle città capoluogo, uno in appennino e uno nei comuni non di ambito (voce Altro).

### **La distribuzione per provincia**

Il maggior numero di uffici si trova nelle province di Rimini (25), di Parma (23) e Ravenna (21). Gli IAT sono largamente prevalenti nelle province di Piacenza, Bologna e Modena e nella provincia di Reggio Emilia sono il 50% degli uffici; nelle restanti province prevalgono invece gli UIT.

### **La gestione**

I Comuni gestiscono il 49% degli uffici direttamente o in collaborazione con altri soggetti, principalmente Cooperative, Pro loco, Privati. 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 (83%) e Ferrara dove il 71% degli uffici è a gestione diretta o mista.

Rispetto all'anno 2008 diminuisce la gestione diretta del Comune (-3,6 punti percentuali) a favore della gestione mista. Resta invariata la percentuale relativa alla gestione totalmente delegata.



## **La struttura e le dotazioni**

L'ampiezza media degli uffici è di 60 mq ma gli IAT sono più grandi, mediamente 74 mq; il valore medio più elevato si registra negli IAT della provincia di Ravenna con 103 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 tranne 1 ufficio aperto nel corso del 2009 per il quale si prevede di attivare il collegamento nel 2010; l'89% dei collegamenti è di tipo veloce.

## **L'apertura**

Il 57% degli uffici ha un periodo di apertura uguale o maggiore di 240 giorni, in particolare il 100% degli IAT e il 24% 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 (324 giorni), gli UIT circa 6 mesi (174 giorni) ma con grande divario fra il valore minimo, 47 giorni, e quello massimo, 355 giorni.

Nei periodi di massima affluenza gli uffici sono aperti mediamente 48 ore alla settimana, domenica compresa; l'apertura domenicale è mediamente di 6 ore, ne consegue che in ciascuno degli altri giorni gli uffici mediamente sono aperti 7 ore; sia l'apertura media domenicale che quella degli altri giorni sono superiori agli standard minimi di riferimento (3 ore per la domenica, 6 ore per gli altri giorni della settimana); negli IAT della riviera i valori medi regionali sono ampiamente superati con una media settimanale di 77 ore di apertura e una media domenicale di 10 ore.

## **Il personale**

Sono 420 gli addetti complessivi, con una media di 3 operatori per ufficio.

Negli UIT la media è di poco più di 2,5 addetti per ufficio, negli IAT è quasi 4.

Sono largamente prevalenti gli operatori non assunti stabilmente; infatti solo il 34% del personale ha un contratto a tempo indeterminato; la situazione è migliore negli IAT (44%) che negli UIT (21%).

Gli scostamenti più marcati rispetto alla media si registrano nella provincia di Reggio Emilia dove la percentuale di addetti di ruolo è del 61% e nella provincia di Ferrara dove gli addetti assunti stabilmente rappresentano il 16%.

Il confronto con il 2008 evidenzia inoltre che la percentuale di personale a tempo indeterminato è aumentata sensibilmente nella provincia di Reggio Emilia (+19%) e nella provincia di Modena (+10%) mentre è diminuita molto nella provincia di Forlì-Cesena (-11%).

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 (il 4% degli addetti ne conosce più di 3). Negli IAT l'88% 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 71% ne conosce 2 o più di 2.

Quanto alla formazione, negli IAT è stata realizzata per il 57% del personale, con punte di eccellenza nelle province di Forlì-Cesena (76%), Piacenza (73%), Ferrara e Ravenna (ciascuna col 71%); negli UIT siamo su percentuali inferiori, mediamente sul 39%. Complessivamente ha seguito corsi di formazione il 50% del personale, percentuale leggermente superiore a quella del 2008 (48%).

## I servizi al turista

### *Raccolta e inoltro reclami*

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

Nel 2009 sono stati raccolti più di 1000 reclami con una media di 9 reclami per ufficio. Rispetto al 2008 si è registrato un incremento del 6% sul totale dei reclami mentre la media per ufficio è passata da 8 a 9.

Il 67% dei reclami regionali è stato raccolto negli IAT che registrano una media di 12 reclami, il 32% negli UIT con una media di 5 reclami.

Nell'analisi provinciale il numero più alto di reclami per ufficio si registra nelle province di Rimini (18), quello più basso a Piacenza (3).

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	37/39	609	16
CITTA'	16/18	234	15
TERME	12/12	89	7
APPENNINO	26/31	72	3
ALTRO	33/35	50	2
<b>Totale</b>	<b>124/135</b>	<b>1054</b>	<b>9</b>

Dal dato complessivo regionale emerge che il "peso" maggiore è quello dei reclami inerenti la ricettività (59%). Molto alta anche la percentuale di reclami sui servizi generali, cioè su musei, guide turistiche, servizi sanitari ecc. (29%). I reclami sui trasporti detengono una quota attorno al 9% e quelli sulla ristorazione il 3%.

Rispetto al 2008 si registra un aumento dei reclami relativi alla ristorazione (+170%), alla ricettività (+20%) e ai trasporti (+9%), diminuiscono invece quelli relativi ai servizi generali (-17%). Tali variazioni influiscono sulla ripartizione percentuale tra le varie tipologie di reclami, che si concentrano sempre più sulla ricettività (il cui peso passa dal 52% al 59%).

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 (87%), Forlì-Cesena (71%) e Reggio Emilia (59%); sono invece focalizzati sui servizi generali (musei, guide turistiche, ecc..) i reclami nelle province di Modena (71%), Piacenza (60%), Bologna (56%), Parma e Ferrara (53-52%)

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

L'81% 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 33% degli uffici complessivi.

Quanto alla modalità di erogazione, le prenotazioni in forma di last minute rappresentano il 28% e quelle tramite agenzia di viaggi il 72%.

I dati provinciali evidenziano una situazione molto articolata: in sei province (Bologna, Ferrara, Modena, Piacenza e Reggio Emilia) si effettua solo la prenotazione last minute, a Parma la percentuale del last minute supera il 99% e a Forlì-Cesena è pari al 70%; a Ravenna al contrario, è nettamente prevalente la prenotazione attraverso agenzia viaggi (oltre il 99%); anche a Rimini prevale quest'ultima modalità (79%).

La tabella successiva mostra la distribuzione delle prenotazioni per ambito turistico, evidenziandone la massima concentrazione sulla riviera (79%); qui avvengono mediamente più di 1.400 prenotazioni per ufficio, per l'83% tramite agenzia di viaggi e per il restante 17% in last minute.

Anche nelle città il numero delle prenotazioni è rilevante (19% del totale).

Rispetto ai dati 2008 le prenotazioni sono complessivamente diminuite (-9%). La flessione riguarda esclusivamente la Riviera (-14%); negli altri ambiti, al contrario, si registrano incrementi: città +15%, terme +18%, appennino +22%, altri comuni +23%. Sono diminuite in modo consistente (-39%) le prenotazioni in last minute, mentre quelle attraverso agenzia di viaggi sono aumentate (+12%), nelle città addirittura più che raddoppiate (+163%).

***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	2.784	13.209	15.993	1.454
CITTA'	8/13	2.448	1.359	3.807	476
APPENNINO	4/9	100	=	100	25
ALTRO	13/19	236	1	237	18
TERME	8/9	52	=	52	6
<b>Totale</b>	<b>44/62</b>	<b>5.620</b>	<b>14.569</b>	<b>20.189</b>	<b>459</b>

### ***Altri servizi di prenotazione***

E' molto diffusa la prenotazione di eventi e spettacoli, infatti la effettua il 75% degli uffici nel loro complesso, in particolare il 64% degli UIT e l'87% degli IAT; in provincia di Piacenza tutti gli uffici offrono il servizio.

Meno diffuso il servizio di prenotazione guide (42%) soprattutto negli UIT (31%). L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia che il servizio è molto diffuso nelle province di Reggio Emilia (83%), abbastanza diffuso nelle province di Modena (67%), Bologna e Forlì-Cesena (61% per ciascuna), Piacenza (50%); poco diffuso invece nelle province di Ferrara (21%), Rimini (24%), Ravenna (28%), Parma (39%).

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

Complessivamente la vendita di gadget o prodotti tipici avviene nel 52% degli uffici, in particolare nel 58% degli IAT e nel 47% degli UIT.

L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia però che alcune province si discostano marcatamente dalla media; a Reggio Emilia la percentuale degli uffici che effettuano il servizio è pari al 83%, a Modena è il 78%; al contrario il servizio è scarsamente diffuso nella provincia di Ravenna (24%); nelle province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena e Modena sono percentualmente più gli UIT che gli IAT a fornire il servizio; al contrario nelle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini l'attività è maggiormente presente negli IAT rispetto agli UIT.

## **Le attività**

Il 99% degli uffici collabora con le redazioni locali del Sistema Informativo Turistico Regionale e il 77% di loro lo fa sistematicamente; in otto province su nove 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 2009 sono stati complessivamente più di 1.440.000 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 (16%); molto "staccati" i contatti per e-mail (7%) e quelli via fax o posta (2%).

Considerando l'insieme degli uffici la media annua di contatti è di quasi 11.000, ma l'articolazione per tipologia di ufficio evidenzia che gli UIT realizzano mediamente circa 3.900 contatti annui, mentre gli IAT hanno una media annua di oltre 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 6-8 volte maggiori rispetto agli UIT mentre nei contatti al banco sono solo di 4 volte superiori.

Rispetto al 2008 i contatti medi per ufficio sono diminuiti (-5%), le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per modalità restano invece sostanzialmente invariate.

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'88%, quindi superiori alla media generale (75%) e quelli via telefono/fax/posta/e-mail sono il 12%, inferiori alla media generale (25%); le province di Ravenna e di Modena invece registrano percentuali di contatti al banco (65-66%) inferiori alla media e percentuali di contatti via telefono/fax/posta/e-mail (35-34%) superiori alla media; nelle province di Piacenza, Reggio Emilia e Modena la percentuale di contatti via e-mail (dal 11% al 16%) 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 21.000 per ufficio) pari a quasi 2 volte quella generale (10.828). Anche a Ferrara la media per ufficio (oltre 16.000) è molto superiore a quella generale, mentre nelle province di Rimini, Reggio Emilia, Forlì-Cesena e Modena il dato è in linea con la media complessiva. Valori inferiori si registrano nelle province di 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	13/13	274.655	21.127
FERRARA	14/14	232.399	16.600
RIMINI	24/25	271.685	11.320
REGGIO EMILIA	5/6	56.220	11.244
FORLI-CESENA	18/18	177.167	9.843
MODENA	9/9	86.007	9.556
RAVENNA	21/21	175.745	8.369
PIACENZA	6/6	47.028	7.838
PARMA	23/23	119.214	5.183
<b>Totale</b>	<b>133/135</b>	<b>1.440.120</b>	<b>10.828</b>

L'analisi per ambito turistico, di cui la tabella successiva mostra i risultati, evidenzia la massima concentrazione nelle città (più di 31.000 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	562.315	31.240
RIVIERA	39/39	387.492	9.936
TERME	12/12	95.477	7.956
ALTRO	34/35	252.063	7.414
APPENNINO	30/31	142.773	4.759
<b>Totale</b>	<b>133/135</b>	<b>1.440.120</b>	<b>10.828</b>

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

L'analisi dei contatti per lingua, ambito territoriale e argomento viene effettuata in tutti gli IAT e nel 97% degli UIT, rispecchiando sostanzialmente quanto avviene per il censimento dei contatti stessi. In sette province il 100% degli uffici effettua l'analisi dei contatti.

L'italiano è la lingua usata prevalentemente (82%) sia negli UIT che negli IAT; seguono a grande distanza l'inglese (7%), il tedesco (4%), il francese (3%) e lo spagnolo (2%); 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 (87%) soprattutto negli IAT. Le richieste di ambito regionale, cioè riferite a province diverse da quella di appartenenza dell'ufficio, sono mediamente il 6% del totale; nelle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Reggio Emilia questo tipo di richieste raggiunge percentuali più elevate (11-12%). Le richieste di ambito sovra-regionale rappresentano complessivamente il 6% del totale; si discostano molto dalla media le province di Bologna (21%) e di Reggio Emilia (13%).

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, con il 24%, 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 14% 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 2 punti percentuali mentre invece la voce servizi 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 2008.

---

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



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

Il 43% degli uffici effettua indagini sulla customer satisfaction, mirate a sondare il gradimento dei servizi offerti dall'ufficio stesso e il gradimento dell'offerta turistica del territorio di riferimento; le indagini sono attivate in modo continuativo nel 26% degli uffici e sulla base di esigenze informative definite di volta in volta nel 19% degli uffici.

L'attività è maggiormente presente negli IAT (mediamente 47%) rispetto agli UIT (40%)

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).

L'analisi per provincia prospetta un quadro molto vario: si va da percentuali inferiori alla media regionale (43%), nelle province di Piacenza (17%), Ravenna (19%) e Reggio Emilia (33%), a percentuali decisamente superiori al dato medio nelle province di Bologna (69%) e Ferrara (64%) .

## 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>	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆			☆

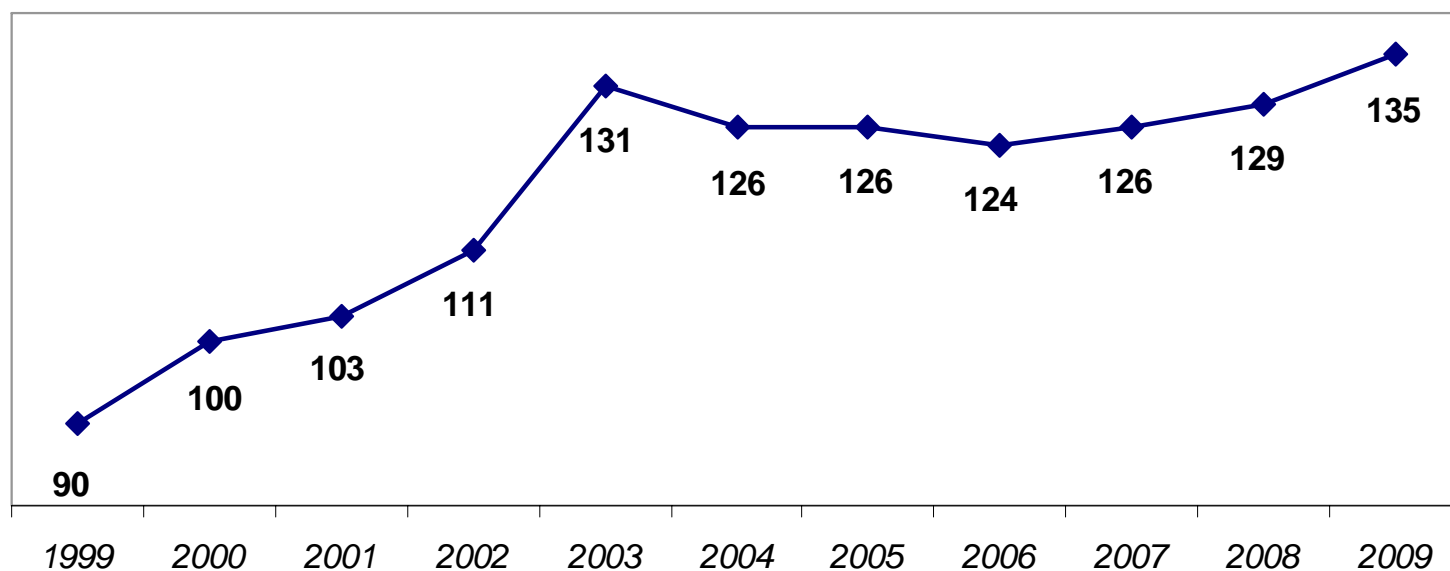
## IL CONFRONTO IN SERIE STORICA

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	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	<b>2009</b>
<b>Uffici finanziati PTPL</b>	90	100	103	111	131	126	=	=	=	=	=
<b>IAT + uffici informazioni turistiche (UIT)</b>	=	=	=	=	=	=	126	124	126	129	<b>135</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
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 %
<b>2009</b>	<b>60 mq</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>99 %</b>

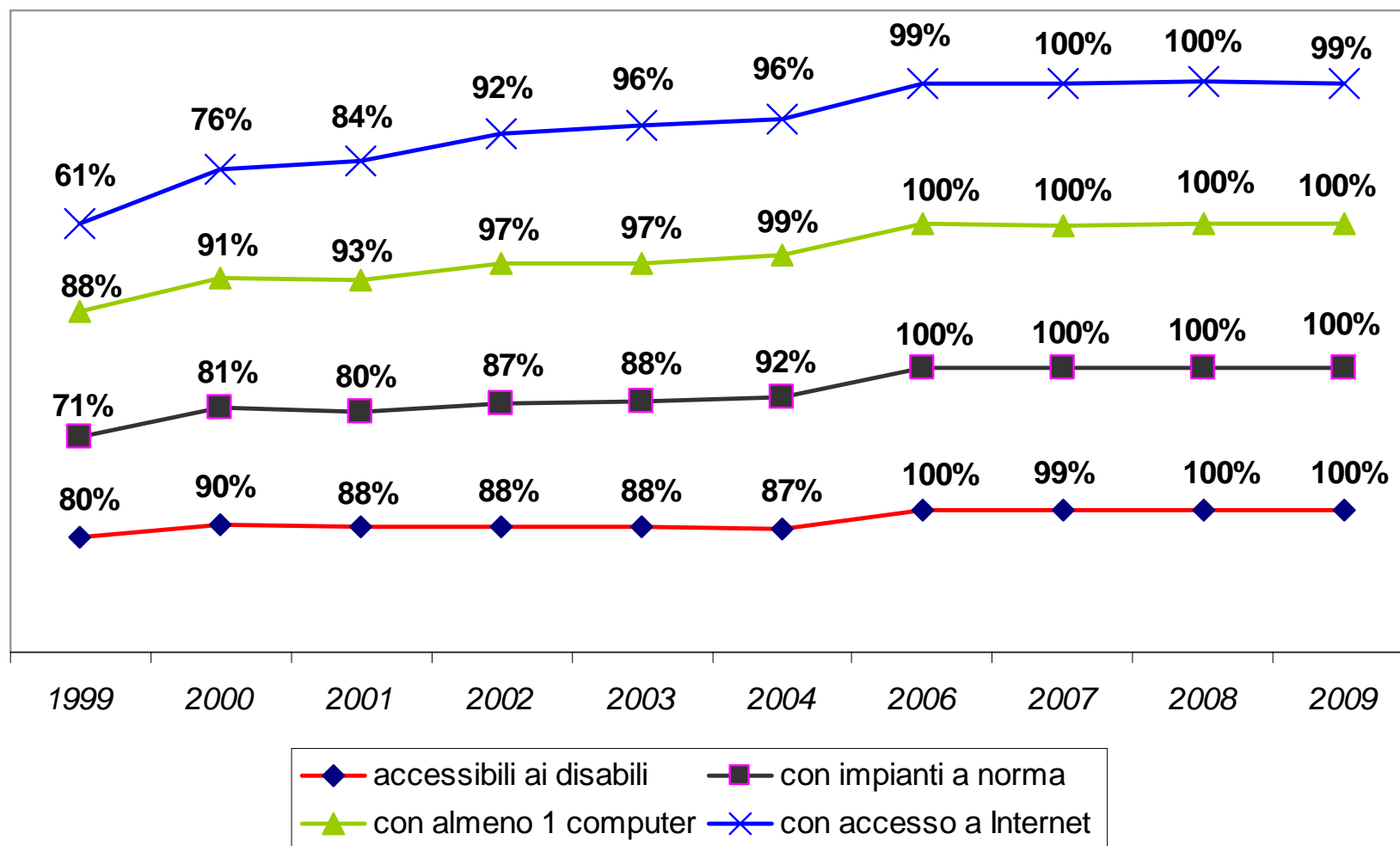
L'ampiezza dei locali adibiti ad ufficio informazioni turistiche, pressoché costante fino al 2004, registra un incremento negli ultimi quattro anni, alcuni uffici hanno infatti trasferito o ristrutturato le proprie sedi.

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; dal 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. Nel 2009 risulta un ufficio, aperto in corso d'anno, ancora privo di collegamento internet; si prevede che il collegamento sarà attivo dal 2010.

### 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
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 %
<b>2009</b>	<b>420</b>	<b>3</b>	<b>34 %</b>	<b>100 %</b>	<b>50 %</b>

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

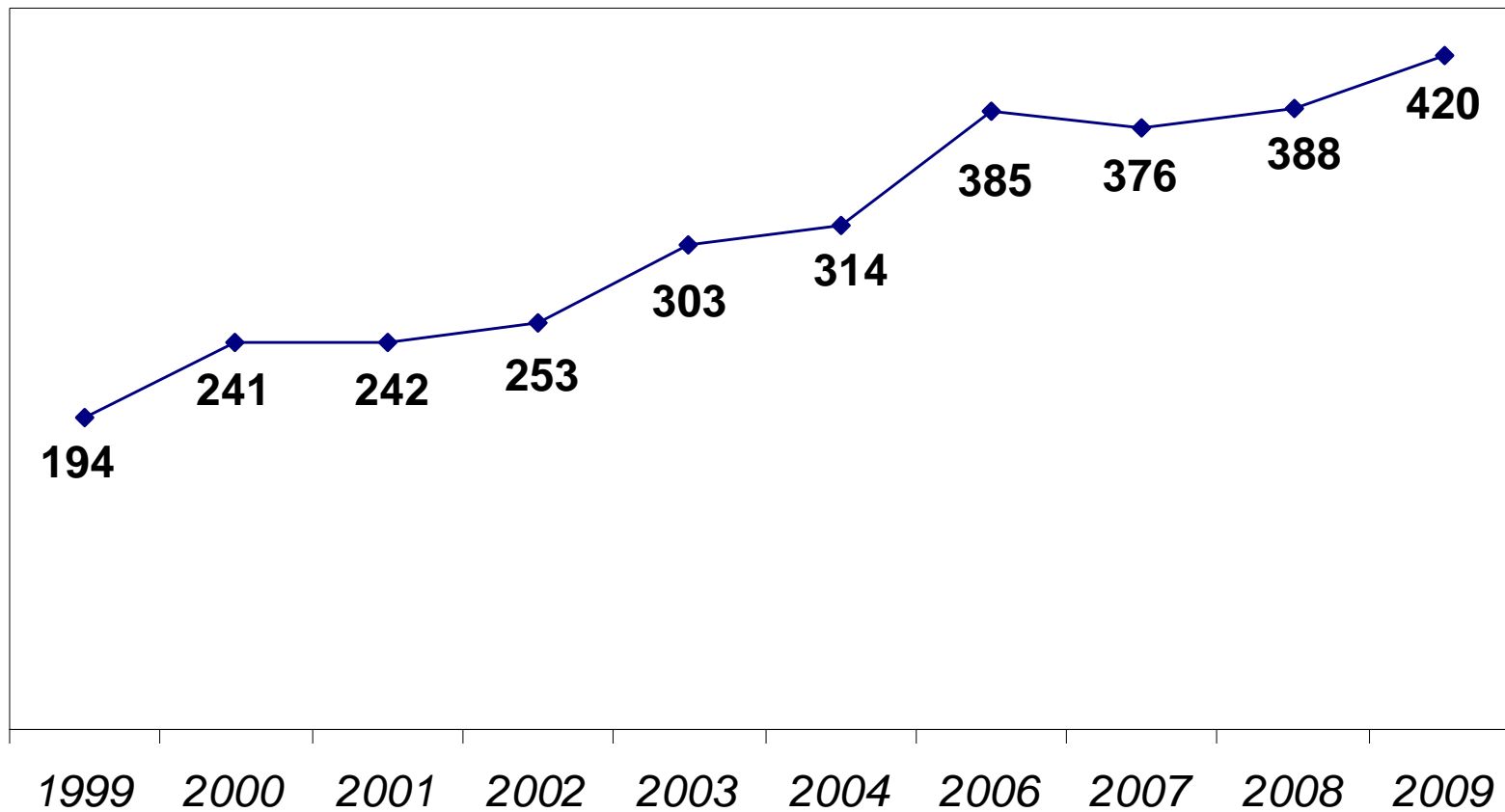
La percentuale di addetti assunti in ruolo si mantiene sostanzialmente stabile ma sempre su livelli di molto inferiori al 50%.

La competenza linguistica degli operatori è andata sempre crescendo e negli ultimi 4 anni raggiunge l'eccellenza.

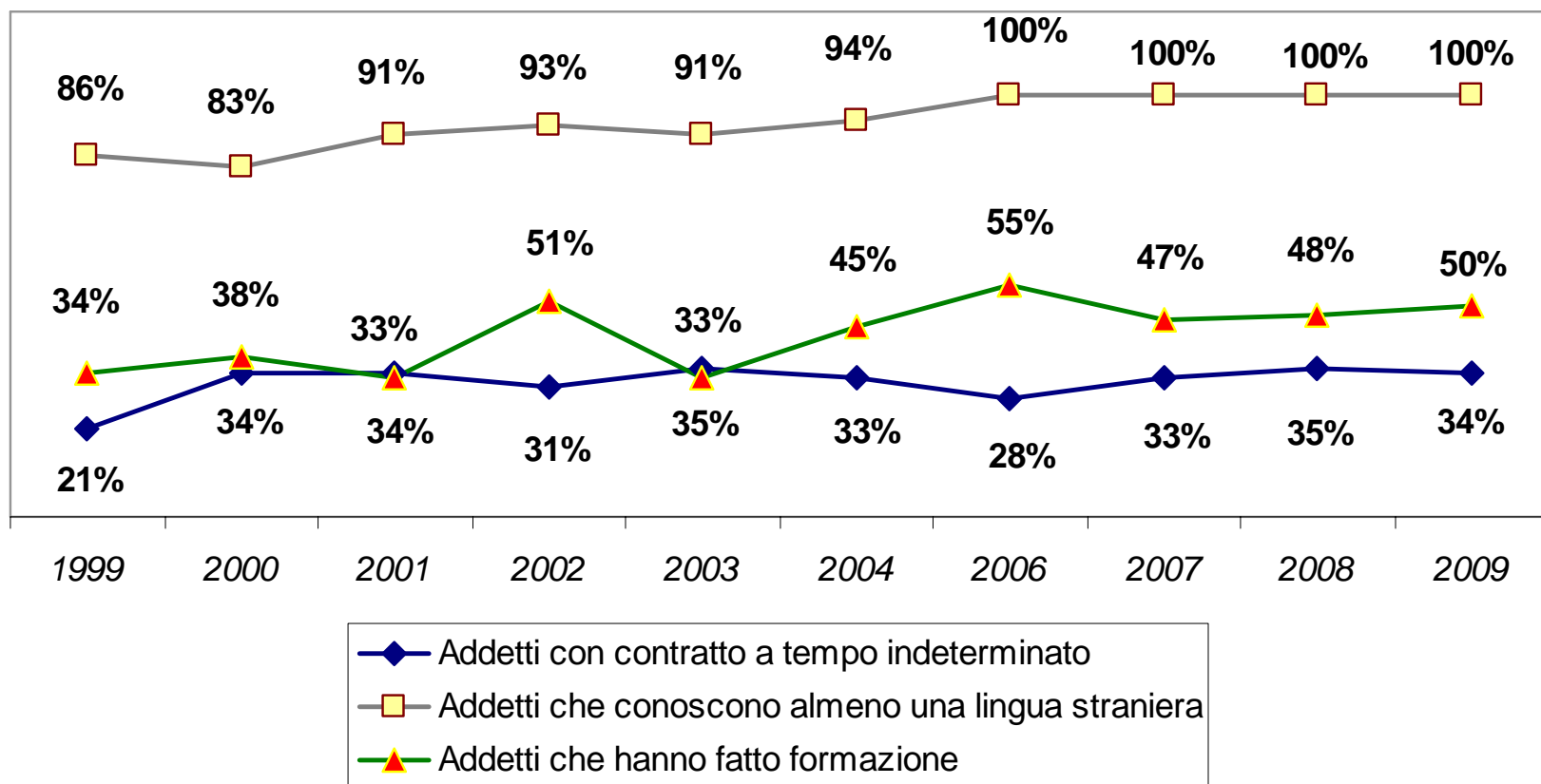
Anche la percentuale di addetti che seguono corsi di formazione è progressivamente aumentata, ma negli ultimi tre anni si registra una flessione rispetto al 2006.

<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





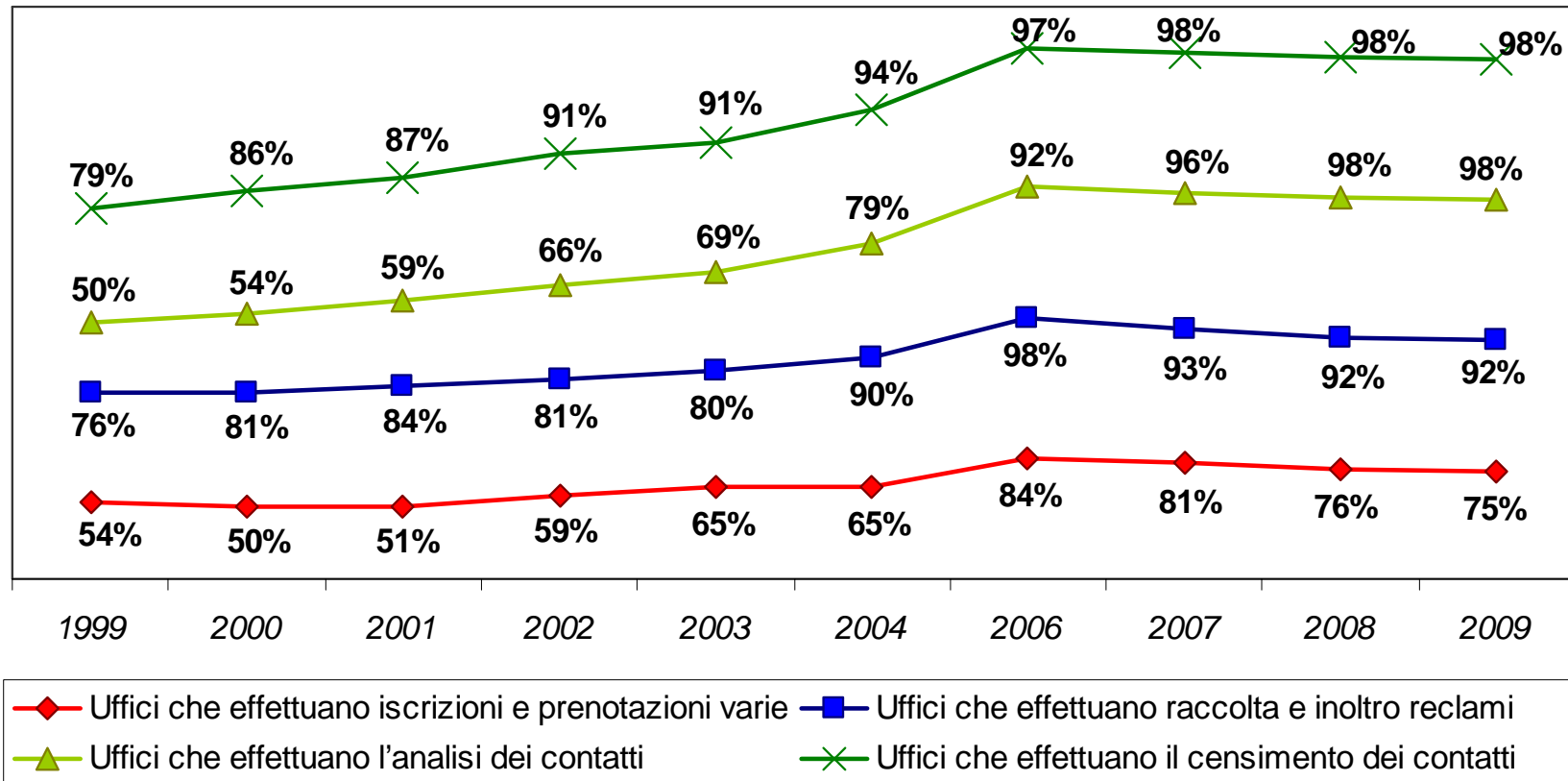
**Servizi e attività**

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
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 %
<b>2009</b>	<b>92 %</b>	<b>75 %</b>	<b>98 %</b>	<b>98 %</b>

Negli 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. Si noti in particolare che si è praticamente azzerata la forbice di diversi punti percentuali fra quanti effettuano il semplice censimento dei contatti e quanti si spingono ad analizzarli per tipologia, provenienza, sfera di interesse.

### Servizi e attività - confronto in serie storica



# ALLEGATI

# ALLEGATI

## TAVOLE STATISTICHE REGIONALI E PROVINCIALI

## Distribuzione degli uffici per tipologia

<i>2009</i>	<i>UIT</i>		<i>IAT</i>		<i>IAT-R</i>		<i>TOTALE</i>		<i>Numero Comuni</i>
<i>Provincia</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	
Bologna	3	23,1%	10	76,9%	0	0,0%	13	100,0%	10
Ferrara	8	57,1%	6	42,9%	0	0,0%	14	100,0%	7
Forlì-Cesena	11	61,1%	3	16,7%	4	22,2%	18	100,0%	14
Modena	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%	9	100,0%	9
Parma	13	56,5%	9	39,1%	1	4,3%	23	100,0%	22
Piacenza	1	16,7%	5	83,3%	0	0,0%	6	100,0%	6
Ravenna	14	66,7%	2	9,5%	5	23,8%	21	100,0%	7
Reggio Emilia	3	50,0%	2	33,3%	1	16,7%	6	100,0%	6
Rimini	17	68,0%	4	16,0%	4	16,0%	25	100,0%	13
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>54,1%</b>	<b>46</b>	<b>34,1%</b>	<b>16</b>	<b>11,9%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>94</b>

## Distribuzione degli uffici per ambito turistico

<i>2009</i>	<i>UIT</i>		<i>IAT</i>		<i>IAT-R</i>		<i>TOTALE</i>		<i>Numero Comuni</i>
<i>Provincia</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Numero</i>	<i>Percentuale</i>	
RIVIERA	27	37,0%	3	6,5%	9	56,3%	39	28,9%	11
CITTA'	5	6,8%	8	17,4%	5	31,3%	18	13,3%	8
TERME	3	4,1%	9	19,6%	0	0,0%	12	8,9%	10
APPENNINO	22	30,1%	8	17,4%	1	6,3%	31	23,0%	31
ALTRO	16	21,9%	18	39,1%	1	6,3%	35	25,9%	34
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>94</b>

## Distribuzione degli uffici per provincia

<i>2009</i>	<i>UIT</i>		<i>IAT</i>		<i>IAT-R</i>		<i>TOTALE</i>		<i>Numero Comuni</i>
<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	3	4,1%	10	21,7%	0	0,0%	13	9,6%	10
Ferrara	8	11,0%	6	13,0%	0	0,0%	14	10,4%	7
Forlì-Cesena	11	15,1%	3	6,5%	4	25,0%	18	13,3%	14
Modena	3	4,1%	5	10,9%	1	6,3%	9	6,7%	9
Parma	13	17,8%	9	19,6%	1	6,3%	23	17,0%	22
Piacenza	1	1,4%	5	10,9%	0	0,0%	6	4,4%	6
Ravenna	14	19,2%	2	4,3%	5	31,3%	21	15,6%	7
Reggio Emilia	3	4,1%	2	4,3%	1	6,3%	6	4,4%	6
Rimini	17	23,3%	4	8,7%	4	25,0%	25	18,5%	13
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>94</b>

## Modalità di gestione - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici gestiti direttamente dal Comune	11	8,1%	19	14,1%	30	22,2%
<b>Totale uffici gestiti direttamente dai Comuni</b>	<b>11</b>	<b>8,1%</b>	<b>19</b>	<b>14,1%</b>	<b>30</b>	<b>22,2%</b>
Uffici gestiti da altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	2	1,5%	2	1,5%	4	3,0%
Uffici gestiti dalla Provincia	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti dalla Pro Loco	12	8,9%	6	4,4%	18	13,3%
Uffici gestiti da Agenzia di Viaggi	-	-	1	0,7%	1	0,7%
Uffici gestiti da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	17	12,6%	10	7,4%	27	20,0%
Uffici gestiti da Cooperative	3	2,2%	6	4,4%	9	6,7%
Uffici gestiti da altri soggetti privati	7	5,2%	3	2,2%	10	7,4%
<b>Totale uffici con gestione affidata interamente ad altri soggetti</b>	<b>41</b>	<b>30,4%</b>	<b>28</b>	<b>20,7%</b>	<b>69</b>	<b>51,1%</b>
Uffici gestiti in collaborazione con altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	1	0,7%	1	0,7%	2	1,5%
Uffici gestiti in collaborazione con la Provincia	-	-	1	0,7%	1	0,7%
Uffici gestiti in collaborazione con la Pro Loco	5	3,7%	3	2,2%	8	5,9%
Uffici gestiti in collaborazione con Agenzia di Viaggi	-	-	2	1,5%	2	1,5%
Uffici gestiti in collaborazione con Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	3	2,2%	2	1,5%	5	3,7%
Uffici gestiti in collaborazione con Cooperative	6	4,4%	4	3,0%	10	7,4%
Uffici gestiti in collaborazione con altri soggetti privati	6	4,4%	2	1,5%	8	5,9%
<b>Totale uffici gestiti dal Comune in collaborazione con altri soggetti</b>	<b>21</b>	<b>15,6%</b>	<b>15</b>	<b>11,1%</b>	<b>36</b>	<b>26,7%</b>
<b>Totale uffici di informazione turistica</b>	<b>73</b>	<b>54,1%</b>	<b>62</b>	<b>45,9%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>



## Gestione

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	13	61,5%	38,5%	0,0%
Ferrara	14	7,1%	28,6%	64,3%
Forlì-Cesena	18	27,8%	44,4%	27,8%
Modena	9	11,1%	66,7%	22,2%
Parma	23	21,7%	43,5%	34,8%
Piacenza	6	16,7%	83,3%	0,0%
Ravenna	21	0,0%	66,7%	33,3%
Reggio Emilia	6	50,0%	33,3%	16,7%
Rimini	25	24,0%	60,0%	16,0%
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>22,2%</b>	<b>51,1%</b>	<b>26,7%</b>

## Gestione

<b>2009</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	3	0,0%	100,0%	0,0%	10	80,0%	20,0%	0,0%
Ferrara	8	0,0%	25,0%	75,0%	6	16,7%	33,3%	50,0%
Forlì-Cesena	11	18,2%	54,5%	27,3%	7	42,9%	28,6%	28,6%
Modena	3	0,0%	100,0%	0,0%	6	16,7%	50,0%	33,3%
Parma	13	23,1%	46,2%	30,8%	10	20,0%	40,0%	40,0%
Piacenza	1	0,0%	100,0%	0,0%	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	14	0,0%	71,4%	28,6%	7	0,0%	57,1%	42,9%
Reggio Emilia	3	66,7%	0,0%	33,3%	3	33,3%	66,7%	0,0%
Rimini	17	23,5%	58,8%	17,6%	8	25,0%	62,5%	12,5%
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>15,1%</b>	<b>56,2%</b>	<b>28,8%</b>	<b>62</b>	<b>30,6%</b>	<b>45,2%</b>	<b>24,2%</b>

## Struttura e dotazioni - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici accessibili	73	54,1%	62	45,9%	135	100,0%
Uffici con impianti a norma	73	54,1%	62	45,9%	135	100,0%
Superficie media per ufficio in mq	47,3	-	74,1	-	59,6	-
Numero medio personal computer per ufficio	1,4	-	2,7	-	2,0	-
Numero medio Stampanti per ufficio	1,2	-	1,9	-	1,5	-
Uffici con personal computer	73	54,1%	62	45,9%	135	100,0%
Uffici con segreteria telefonica	54	40,0%	55	40,7%	109	80,7%
Uffici privi di collegamento Internet	1	0,7%	-	-	1	0,7%
Uffici con collegamento Internet veloce (ADSL)	58	43,0%	62	45,9%	120	88,9%
Uffici con collegamento Internet lento (modem o ISDN)	14	10,4%	-	-	14	10,4%

## Struttura e dotazioni

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	13	39	100,0%	100,0%	92,3%
Ferrara	14	60	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	18	78	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	9	70	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	23	62	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	6	51	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	21	64	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	6	69	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	25	47	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>99,3%</b>

## Struttura e dotazioni

<b>2009</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	3	34	100,0%	100,0%	66,7%	10	40	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	8	34	100,0%	100,0%	100,0%	6	93	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	11	82	100,0%	100,0%	100,0%	7	73	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	3	76	100,0%	100,0%	100,0%	6	66	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	13	40	100,0%	100,0%	100,0%	10	91	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	1	26	100,0%	100,0%	100,0%	5	56	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	14	44	100,0%	100,0%	100,0%	7	103	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	3	47	100,0%	100,0%	100,0%	3	92	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	17	38	100,0%	100,0%	100,0%	8	68	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>98,6%</b>	<b>62</b>	<b>74</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	37,0%	-	-	50	37,0%
Uffici con apertura uguale o superiore a 240 giorni	16	11,9%	61	45,2%	77	57,0%
Uffici aperti nel corso dell'anno	7	5,2%	1	0,7%	8	5,9%
<b>Totale uffici</b>	<b>73</b>	<b>54,1%</b>	<b>62</b>	<b>45,9%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>
Numero medio di giorni di apertura	174	-	324	-	246	-
Numero minimo di giorni di apertura	47	-	240	-	47	-
Numero massimo di giorni di apertura	355	-	365	-	365	-
Media di ore settimanali nei periodi di massima affluenza	44	-	53	-	48	-
Media di ore domenicali nei periodi di massima affluenza	6	-	7	-	6	-

## Apertura

<i>2009</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%	305	180	361
Ferrara	14	42,9%	57,1%	216	108	363
Forli-Cesena	17	58,8%	41,2%	250	135	360
Modena	9	100,0%	0,0%	307	242	365
Parma	23	65,2%	34,8%	260	90	363
Piacenza	4	100,0%	0,0%	287	253	325
Ravenna	21	42,9%	57,1%	211	122	365
Reggio Emilia	4	100,0%	0,0%	330	277	365
Rimini	23	39,1%	60,9%	203	47	364
<b>Totale</b>	<b>127</b>	<b>60,6%</b>	<b>39,4%</b>	<b>246</b>	<b>47</b>	<b>365</b>

## Apertura

Apertura												
<b>2009</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	2	50,0%	50,0%	236	180	291	10	100,0%	0,0%	319	280	361
Ferrara	8	0,0%	100,0%	145	108	180	6	100,0%	0,0%	312	246	363
Forlì-Cesena	10	30,0%	70,0%	200	135	325	7	100,0%	0,0%	322	240	360
Modena	3	100,0%	0,0%	298	284	313	6	100,0%	0,0%	312	242	365
Parma	13	38,5%	61,5%	206	90	322	10	100,0%	0,0%	331	255	363
Piacenza	0	0,0%	0,0%	0	0	0	4	100,0%	0,0%	287	253	325
Ravenna	14	14,3%	85,7%	152	122	355	7	100,0%	0,0%	328	246	365
Reggio Emilia	1	100,0%	0,0%	277	277	277	3	100,0%	0,0%	347	329	365
Rimini	15	6,7%	93,3%	127	47	320	8	100,0%	0,0%	346	325	364
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>24,2%</b>	<b>75,8%</b>	<b>174</b>	<b>47</b>	<b>355</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>324</b>	<b>240</b>	<b>365</b>



## Caratteristiche del personale - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Con contratto a tempo indeterminato	38	9,0%	105	25,0%	143	34,0%
Con contratto a tempo determinato	142	33,8%	135	32,1%	277	66,0%
<b>Totale addetti</b>	<b>180</b>	<b>42,9%</b>	<b>240</b>	<b>57,1%</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>
Numero medio di addetti per ufficio	2,5	-	3,9	-	3,1	-
Numero medio di addetti compresenti nei periodi di max affluenza per ufficio	1,3	-	2,2	-	1,7	-
Numero medio di giornate annue di presenza effettiva per operatore	96	-	180	-	146	-
Una lingua straniera conosciuta	53	12,6%	28	6,7%	81	19,3%
Due lingue straniere conosciute	78	18,6%	129	30,7%	207	49,3%
Tre lingue straniere conosciute	46	11,0%	71	16,9%	117	27,9%
Più di tre lingue straniere conosciute	3	0,7%	12	2,9%	15	3,6%
<b>Totale addetti</b>	<b>180</b>	<b>42,9%</b>	<b>240</b>	<b>57,1%</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>
<b>Hanno frequentato corsi di formazione</b>	<b>71</b>	<b>16,9%</b>	<b>138</b>	<b>32,9%</b>	<b>209</b>	<b>49,8%</b>

## Personale - Tipo di contratto e formazione

<i>2009</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	38	3	52,6%	47,4%	55,3%
Ferrara	37	3	16,2%	83,8%	43,2%
Forlì-Cesena	53	3	24,5%	75,5%	56,6%
Modena	23	3	43,5%	56,5%	47,8%
Parma	72	3	37,5%	62,5%	44,4%
Piacenza	17	4	35,3%	64,7%	64,7%
Ravenna	53	3	18,9%	81,1%	71,7%
Reggio Emilia	18	5	61,1%	38,9%	55,6%
Rimini	109	5	36,7%	63,3%	36,7%
<b>Totale</b>	<b>420</b>	<b>3</b>	<b>34,0%</b>	<b>66,0%</b>	<b>49,8%</b>

## Personale - Tipo di contratto e formazione

<b>2009</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	5	3	20,0%	80,0%	0,0%	33	3	57,6%	42,4%	63,6%
Ferrara	16	2	0,0%	100,0%	6,3%	21	4	28,6%	71,4%	71,4%
Forlì-Cesena	28	3	10,7%	89,3%	39,3%	25	4	40,0%	60,0%	76,0%
Modena	5	2	60,0%	40,0%	80,0%	18	3	38,9%	61,1%	38,9%
Parma	33	3	18,2%	81,8%	30,3%	39	4	53,8%	46,2%	56,4%
Piacenza	2	0	0,0%	100,0%	0,0%	15	4	40,0%	60,0%	73,3%
Ravenna	25	2	4,0%	96,0%	72,0%	28	4	32,1%	67,9%	71,4%
Reggio Emilia	10	10	60,0%	40,0%	60,0%	8	3	62,5%	37,5%	50,0%
Rimini	56	4	32,1%	67,9%	37,5%	53	7	41,5%	58,5%	35,8%
<b>Totale</b>	<b>180</b>	<b>3</b>	<b>21,1%</b>	<b>78,9%</b>	<b>39,4%</b>	<b>240</b>	<b>4</b>	<b>43,8%</b>	<b>56,3%</b>	<b>57,5%</b>

## Personale - Conoscenza lingue straniere

<i>2009</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	38	0,0%	13,2%	65,8%	21,1%
Ferrara	37	0,0%	2,7%	81,1%	16,2%
Forlì-Cesena	53	0,0%	39,6%	18,9%	41,5%
Modena	23	0,0%	26,1%	43,5%	30,4%
Parma	72	0,0%	27,8%	61,1%	11,1%
Piacenza	17	0,0%	29,4%	58,8%	11,8%
Ravenna	53	0,0%	11,3%	62,3%	26,4%
Reggio Emilia	18	0,0%	33,3%	61,1%	5,6%
Rimini	109	0,0%	10,1%	31,2%	58,7%
<b>Totale</b>	<b>420</b>	<b>0,0%</b>	<b>19,3%</b>	<b>49,3%</b>	<b>31,4%</b>

## Personale - Conoscenza lingue straniere

2009	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	5	0%	40%	60%	0%	33	0%	9%	67%	24%
Ferrara	16	0%	0%	100%	0%	21	0%	5%	67%	29%
Forlì-Cesena	28	0%	46%	18%	36%	25	0%	32%	20%	48%
Modena	5	0%	20%	40%	40%	18	0%	28%	44%	28%
Parma	33	0%	58%	30%	12%	39	0%	3%	87%	10%
Piacenza	2	0%	100%	0%	0%	15	0%	20%	67%	13%
Ravenna	25	0%	20%	64%	16%	28	0%	4%	61%	36%
Reggio Emilia	10	0%	40%	60%	0%	8	0%	25%	63%	13%
Rimini	56	0%	13%	36%	52%	53	0%	8%	26%	66%
<b>Totale</b>	<b>180</b>	<b>0,0%</b>	<b>29,4%</b>	<b>43,3%</b>	<b>27,2%</b>	<b>240</b>	<b>0,0%</b>	<b>11,7%</b>	<b>53,8%</b>	<b>34,6%</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>65</b>	<b>48,1%</b>	<b>59</b>	<b>43,7%</b>	<b>124</b>	<b>91,9%</b>
Totale reclami inerenti la ricettività	220	20,9%	403	38,2%	623	59,1%
Totale reclami inerenti la ristorazione	9	0,9%	18	1,7%	27	2,6%
Totale reclami inerenti i servizi generali (musei, guide, ecc)	77	7,3%	234	22,2%	311	29,5%
Totale reclami inerenti i trasporti sul territorio	39	3,7%	54	5,1%	93	8,8%
<b>Totale reclami raccolti</b>	<b>345</b>	<b>32,7%</b>	<b>709</b>	<b>67,3%</b>	<b>1.054</b>	<b>100,0%</b>
Media reclami inerenti la ricettività raccolti da ogni ufficio	3	-	7	-	5	-
Media reclami inerenti la ristorazione raccolti da ogni ufficio	0	-	0	-	0	-
Media reclami inerenti i servizi generali raccolti da ogni ufficio	1	-	4	-	3	-
Media reclami inerenti i trasporti sul territorio raccolti da ogni ufficio	1	-	1	-	1	-
Media reclami raccolti complessivamente da ogni ufficio	5	-	12	-	9	-

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

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristorazione	Servizi Generali	Trasporti
Bologna	12	92,3%	77	27,3%	10,4%	55,8%	6,5%
Ferrara	13	92,9%	71	22,5%	0,0%	52,1%	25,4%
Forli-Cesena	16	88,9%	143	71,3%	3,5%	12,6%	12,6%
Modena	7	77,8%	49	12,2%	6,1%	71,4%	10,2%
Parma	21	91,3%	103	21,4%	3,9%	53,4%	21,4%
Piacenza	6	100,0%	15	26,7%	0,0%	60,0%	13,3%
Ravenna	20	95,2%	151	47,7%	1,3%	39,7%	11,3%
Reggio Emilia	6	100,0%	22	59,1%	9,1%	27,3%	4,5%
Rimini	23	92,0%	423	86,8%	0,7%	11,3%	1,2%
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>91,9%</b>	<b>1054</b>	<b>59,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>29,5%</b>	<b>8,8%</b>

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

<b>2009</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	3	100,0%	15	66,7%	20,0%	0,0%	13,3%	9	90,0%	62	17,7%	8,1%	69,4%	4,8%
Ferrara	7	87,5%	48	16,7%	0,0%	54,2%	29,2%	6	100,0%	23	34,8%	0,0%	47,8%	17,4%
Forlì-Cesena	9	81,8%	41	46,3%	4,9%	12,2%	36,6%	7	100,0%	102	81,4%	2,9%	12,7%	2,9%
Modena	2	66,7%	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	5	83,3%	48	12,5%	6,3%	70,8%	10,4%
Parma	12	92,3%	16	31,3%	0,0%	68,8%	0,0%	9	90,0%	87	19,5%	4,6%	50,6%	25,3%
Piacenza	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	15	26,7%	0,0%	60,0%	13,3%
Ravenna	13	92,9%	48	33,3%	0,0%	56,3%	10,4%	7	100,0%	103	54,4%	1,9%	32,0%	11,7%
Reggio Emilia	3	100,0%	8	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%	3	100,0%	14	64,3%	0,0%	35,7%	0,0%
Rimini	15	88,2%	168	94,0%	1,2%	3,6%	1,2%	8	100,0%	255	82,0%	0,4%	16,5%	1,2%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>89,0%</b>	<b>345</b>	<b>63,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>22,3%</b>	<b>11,3%</b>	<b>59</b>	<b>95,2%</b>	<b>709</b>	<b>56,8%</b>	<b>2,5%</b>	<b>33,0%</b>	<b>7,6%</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>	-	-	44	32,6%	44	32,6%
Totale prenotazioni in forma di last minute	-	-	5.620	27,8%	5.620	27,8%
Totale prenotazioni tramite agenzia di viaggio presente nell'ufficio	-	-	14.569	72,2%	14.569	72,2%
<b>Totale prenotazioni effettuate</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>20.189</b>	<b>100,0%</b>	<b>20.189</b>	<b>100,0%</b>
Uffici che effettuano verifica ricettività senza prenotazione	55	40,7%	55	40,7%	110	81,5%
Uffici che effettuano altre iscrizioni, prenotazioni e verifiche disponibilità	47	34,8%	54	40,0%	101	74,8%
Uffici che effettuano vendita materiali turistici, gadget e prodotti tipici	34	25,2%	36	26,7%	70	51,9%
Uffici che effettuano prenotazione di guide turistiche	23	17,0%	34	25,2%	57	42,2%
Uffici che collaborano sistematicamente con la redazione locale	52	38,5%	52	38,5%	104	77,0%
Uffici che collaborano saltuariamente con la redazione locale	20	14,8%	10	7,4%	30	22,2%
Uffici che non collaborano mai con la redazione locale	1	0,7%	-	-	1	0,7%

## Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<i>2009</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	4	30,8%	102	0,0%	100,0%	8	61,5%
Ferrara	6	42,9%	338	0,0%	100,0%	13	92,9%
Forli-Cesena	6	33,3%	2.343	29,5%	70,5%	12	66,7%
Modena	4	44,4%	105	0,0%	100,0%	7	77,8%
Parma	6	26,1%	575	0,2%	99,8%	20	87,0%
Piacenza	5	83,3%	63	0,0%	100,0%	6	100,0%
Ravenna	6	28,6%	3.724	99,6%	0,4%	19	90,5%
Reggio Emilia	1	16,7%	40	0,0%	100,0%	5	83,3%
Rimini	6	24,0%	12.899	78,8%	21,2%	20	80,0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>32,6%</b>	<b>20189</b>	<b>72,2%</b>	<b>27,8%</b>	<b>110</b>	<b>81,5%</b>

## Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<b>2009</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	66,7%	4	40,0%	102	0,0%	100,0%	6	60,0%
Ferrara	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	87,5%	6	100,0%	338	0,0%	100,0%	6	100,0%
Forlì-Cesena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	63,6%	6	85,7%	2.343	29,5%	70,5%	5	71,4%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	33,3%	4	66,7%	105	0,0%	100,0%	6	100,0%
Parma	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	10	76,9%	6	60,0%	575	0,2%	99,8%	10	100,0%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	100,0%	5	100,0%	63	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	12	85,7%	6	85,7%	3.724	99,6%	0,4%	7	100,0%
Reggio Emilia	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	40	0,0%	100,0%	3	100,0%
Rimini	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	13	76,5%	6	75,0%	12.899	78,8%	21,2%	7	87,5%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>55</b>	<b>75,3%</b>	<b>44</b>	<b>71,0%</b>	<b>20189</b>	<b>72,2%</b>	<b>27,8%</b>	<b>55</b>	<b>88,7%</b>

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

<i>2009</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	13	76,9%	69,2%	61,5%	100,0%
Ferrara	14	78,6%	71,4%	21,4%	100,0%
Forli-Cesena	18	77,8%	38,9%	61,1%	94,4%
Modena	9	88,9%	77,8%	66,7%	100,0%
Parma	23	87,0%	60,9%	39,1%	100,0%
Piacenza	6	83,3%	66,7%	50,0%	100,0%
Ravenna	21	66,7%	23,8%	28,6%	100,0%
Reggio Emilia	6	83,3%	83,3%	83,3%	100,0%
Rimini	25	56,0%	36,0%	24,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>74,8%</b>	<b>51,9%</b>	<b>42,2%</b>	<b>99,3%</b>

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

<i>2009</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	3	100%	100%	33%	100%	10	70%	60%	70%	100%
Ferrara	8	75%	88%	0%	100%	6	83%	50%	50%	100%
Forlì-Cesena	11	73%	45%	64%	91%	7	86%	29%	57%	100%
Modena	3	67%	100%	100%	100%	6	100%	67%	50%	100%
Parma	13	77%	46%	31%	100%	10	100%	80%	50%	100%
Piacenza	1	0%	0%	0%	100%	5	100%	80%	60%	100%
Ravenna	14	50%	21%	21%	100%	7	100%	29%	43%	100%
Reggio Emilia	3	100%	67%	100%	100%	3	67%	100%	67%	100%
Rimini	17	47%	29%	12%	100%	8	75%	50%	50%	100%
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>64,4%</b>	<b>46,6%</b>	<b>31,5%</b>	<b>98,6%</b>	<b>62</b>	<b>87,1%</b>	<b>58,1%</b>	<b>54,8%</b>	<b>100,0%</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>71</b>	<b>52,6%</b>	<b>62</b>	<b>45,9%</b>	<b>133</b>	<b>98,5%</b>
Totale richieste dirette al banco	229.559	15,9%	856.979	59,5%	1.086.538	75,4%
Totale richieste telefoniche	33.746	2,3%	195.602	13,6%	229.348	15,9%
Totale richieste via fax o posta	3.393	0,2%	25.848	1,8%	29.241	2,0%
Totale richieste per e-mail	14.199	1,0%	80.794	5,6%	94.993	6,6%
<b>Totale contatti censiti</b>	<b>280.897</b>	<b>19,5%</b>	<b>1.159.223</b>	<b>80,5%</b>	<b>1.440.120</b>	<b>100,0%</b>
Media richieste dirette al banco per ogni ufficio	3.233	-	13.822	-	8.169	-
Media richieste telefoniche per ogni ufficio	475	-	3.155	-	1.724	-
Media richieste via fax o posta per ogni ufficio	48	-	417	-	220	-
Media richieste per e-mail per ogni ufficio	200	-	1.303	-	714	-
Media richieste ricevute complessivamente da ogni ufficio	3.956	-	18.697	-	10.828	-
Uffici che effettuano indagini sulla soddisfazione dell'utente	29	21,5%	29	21,5%	58	43,0%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione	24	17,8%	24	17,8%	48	35,6%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento	25	18,5%	21	15,6%	46	34,1%
Uffici che fanno indagini di tipo continuativo	17	12,6%	18	13,3%	35	25,9%
Uffici che fanno indagini attivate ad hoc	13	9,6%	13	9,6%	26	19,3%

## Censimento contatti - Modalità di contatto

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail
Bologna	274.655	88,4%	7,0%	0,7%	3,8%
Ferrara	232.399	77,4%	13,4%	3,0%	6,1%
Forli-Cesena	177.167	70,8%	20,7%	1,4%	7,1%
Modena	86.007	65,7%	14,3%	4,3%	15,7%
Parma	119.214	76,1%	18,5%	1,8%	3,6%
Piacenza	47.028	76,3%	12,6%	0,4%	10,8%
Ravenna	175.745	64,6%	23,5%	2,8%	9,0%
Reggio Emilia	56.220	68,4%	15,1%	1,8%	14,7%
Rimini	271.685	74,7%	19,2%	2,1%	3,9%
<b>Totale</b>	<b>1.440.120</b>	<b>75,4%</b>	<b>15,9%</b>	<b>2,0%</b>	<b>6,6%</b>

## Censimento contatti - Modalità di contatto

<b>2009</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	11.087	49,2%	28,6%	2,1%	20,0%	263.568	90,1%	6,1%	0,7%	3,2%
Ferrara	60.124	89,1%	6,6%	1,9%	2,4%	172.275	73,3%	15,8%	3,4%	7,4%
Forlì-Cesena	46.901	87,0%	9,2%	0,8%	3,0%	130.266	65,0%	24,8%	1,6%	8,6%
Modena	4.303	44,7%	44,8%	0,8%	9,7%	81.704	66,8%	12,7%	4,5%	16,0%
Parma	19.234	82,3%	10,4%	3,2%	4,1%	99.980	74,9%	20,0%	1,5%	3,5%
Piacenza	71	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46.957	76,3%	12,6%	0,4%	10,8%
Ravenna	52.600	72,7%	16,3%	0,9%	10,1%	123.145	61,2%	26,6%	3,6%	8,6%
Reggio Emilia	6.671	80,0%	10,1%	2,9%	7,0%	49.549	66,8%	15,8%	1,7%	15,7%
Rimini	79.906	85,5%	11,4%	0,4%	2,7%	191.779	70,3%	22,5%	2,8%	4,4%
<b>Totale</b>	<b>280.897</b>	<b>81,7%</b>	<b>12,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>1.159.223</b>	<b>73,9%</b>	<b>16,9%</b>	<b>2,2%</b>	<b>7,0%</b>



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

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	13	100,0%	100,0%	69,2%
Ferrara	14	100,0%	100,0%	64,3%
Forli-Cesena	18	100,0%	100,0%	38,9%
Modena	9	100,0%	100,0%	44,4%
Parma	23	100,0%	100,0%	43,5%
Piacenza	6	100,0%	100,0%	16,7%
Ravenna	21	100,0%	100,0%	19,0%
Reggio Emilia	6	83,3%	83,3%	33,3%
Rimini	25	96,0%	96,0%	48,0%
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>98,5%</b>	<b>98,5%</b>	<b>43,0%</b>

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

<i>2009</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	3	100,0%	100,0%	66,7%	10	100,0%	100,0%	70,0%
Ferrara	8	100,0%	100,0%	75,0%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Forlì-Cesena	11	100,0%	100,0%	27,3%	7	100,0%	100,0%	57,1%
Modena	3	100,0%	100,0%	33,3%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Parma	13	100,0%	100,0%	30,8%	10	100,0%	100,0%	60,0%
Piacenza	1	100,0%	100,0%	0,0%	5	100,0%	100,0%	20,0%
Ravenna	14	100,0%	100,0%	21,4%	7	100,0%	100,0%	14,3%
Reggio Emilia	3	66,7%	66,7%	66,7%	3	100,0%	100,0%	0,0%
Rimini	17	94,1%	94,1%	47,1%	8	100,0%	100,0%	50,0%
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,3%</b>	<b>39,7%</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>71</b>	<b>52,6%</b>	<b>62</b>	<b>45,9%</b>	<b>133</b>	<b>98,5%</b>
Totale contatti in lingua italiana	221.118	16,4%	877.931	65,3%	1.099.049	81,7%
Totale contatti in lingua inglese	12.548	0,9%	79.723	5,9%	92.271	6,9%
Totale contatti in lingua francese	8.687	0,6%	28.134	2,1%	36.821	2,7%
Totale contatti in lingua tedesca	14.473	1,1%	37.032	2,8%	51.505	3,8%
Totale contatti in lingua spagnola	3.008	0,2%	21.640	1,6%	24.648	1,8%
Totale contatti in una lingua differente dalle precedenti	6.864	0,5%	33.969	2,5%	40.833	3,0%
<b>Totale contatti analizzati per lingua</b>	<b>266.698</b>	<b>19,8%</b>	<b>1.078.429</b>	<b>80,2%</b>	<b>1.345.127</b>	<b>100,0%</b>
Totale richieste relative all'ambito locale	247.074	17,2%	1.010.516	70,3%	1.257.590	87,5%
Totale richieste relative all'ambito regionale	28.717	2,0%	61.339	4,3%	90.056	6,3%
Totale richieste relative ad altri ambiti	15.365	1,1%	76.211	5,3%	91.576	6,4%
Totale richieste relative al territorio (musei, località, itinerari, trasporti)	161.867	8,7%	677.632	36,4%	839.499	45,1%
Totale richieste relative a eventi e proposte	87.054	4,7%	351.529	18,9%	438.583	23,6%
Totale richieste relative a divertimento e relax (parchi tematici, terme, impianti sportivi)	33.878	1,8%	93.874	5,0%	127.752	6,9%
Totale richieste relative all'ospitalità	51.273	2,8%	202.348	10,9%	253.621	13,6%
Totale richieste relative ai servizi	33.020	1,8%	167.383	9,0%	200.403	10,8%

## Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	264.082	70,7%	15,2%	2,2%	2,1%	4,6%	5,2%
Ferrara	218.221	83,5%	2,6%	3,6%	5,7%	2,5%	2,2%
Forli-Cesena	164.572	88,0%	4,1%	1,9%	4,8%	0,5%	0,7%
Modena	72.517	90,9%	5,5%	1,5%	0,5%	0,8%	0,7%
Parma	114.905	91,9%	4,6%	2,3%	0,7%	0,5%	0,1%
Piacenza	41.958	92,3%	1,4%	1,7%	1,7%	0,5%	2,4%
Ravenna	159.847	85,3%	4,7%	2,8%	4,2%	0,8%	2,1%
Reggio Emilia	47.973	92,1%	4,3%	1,6%	1,5%	0,5%	0,1%
Rimini	261.052	74,5%	7,8%	3,9%	6,3%	1,3%	6,2%
<b>Totale</b>	<b>1.345.127</b>	<b>81,7%</b>	<b>6,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>3,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>3,0%</b>

## Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<b>2009</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	8.865	98,8%	0,7%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	255.217	69,7%	15,7%	2,3%	2,1%	4,7%	5,3%
Ferrara	58.707	78,8%	4,3%	3,5%	7,7%	2,4%	3,3%	159.514	85,2%	1,9%	3,6%	5,0%	2,5%	1,8%
Forlì-Cesena	45.477	82,9%	6,0%	3,0%	6,5%	0,7%	0,9%	119.095	90,0%	3,3%	1,5%	4,1%	0,4%	0,7%
Modena	3.885	98,8%	0,8%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	68.632	90,5%	5,8%	1,6%	0,6%	0,9%	0,7%
Parma	18.451	91,8%	2,9%	3,2%	1,4%	0,6%	0,0%	96.454	91,9%	5,0%	2,1%	0,6%	0,4%	0,1%
Piacenza	71	94,4%	2,8%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	41.887	92,3%	1,4%	1,7%	1,7%	0,5%	2,4%
Ravenna	47.294	90,6%	1,7%	2,5%	3,6%	0,3%	1,2%	112.553	83,1%	5,9%	2,9%	4,5%	1,0%	2,5%
Reggio Emilia	6.205	96,0%	2,2%	0,5%	0,8%	0,1%	0,4%	41.768	91,5%	4,6%	1,7%	1,6%	0,6%	0,0%
Rimini	77.743	75,6%	7,3%	4,4%	6,3%	1,3%	5,0%	183.309	74,1%	8,0%	3,7%	6,2%	1,3%	6,7%
<b>Totale</b>	<b>266.698</b>	<b>82,9%</b>	<b>4,7%</b>	<b>3,3%</b>	<b>5,4%</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1.078.429</b>	<b>81,4%</b>	<b>7,4%</b>	<b>2,6%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,0%</b>	<b>3,1%</b>

## Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	268.692	95,2%	4,8%	20,8%
Ferrara	241.666	93,7%	4,2%	3,3%
Forlì-Cesena	167.526	84,6%	12,4%	6,6%
Modena	82.987	91,6%	8,3%	1,8%
Parma	116.123	97,6%	2,1%	0,7%
Piacenza	44.203	97,0%	3,0%	2,6%
Ravenna	193.161	87,5%	11,1%	4,8%
Reggio Emilia	48.628	87,7%	12,2%	13,5%
Rimini	273.506	94,5%	4,7%	3,1%
<b>Totale</b>	<b>1.436.492</b>	<b>87,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>6,4%</b>

## Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<b>2009</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	9.405	93,8%	6,0%	0,2%	259.287	78,3%	3,9%	17,8%
Ferrara	65.505	82,1%	10,1%	7,8%	176.161	96,5%	2,0%	1,5%
Forlì-Cesena	47.040	71,1%	18,4%	10,5%	120.486	85,9%	9,4%	4,7%
Modena	4.042	96,5%	1,4%	2,1%	78.945	89,7%	8,5%	1,8%
Parma	18.602	92,0%	6,2%	1,7%	97.521	98,1%	1,3%	0,5%
Piacenza	72	94,4%	4,2%	1,4%	44.131	94,5%	2,9%	2,5%
Ravenna	58.360	84,0%	11,4%	4,6%	134.801	85,0%	10,4%	4,6%
Reggio Emilia	6.205	97,1%	1,9%	1,0%	42.423	74,6%	12,0%	13,5%
Rimini	81.925	91,4%	5,9%	2,6%	191.581	92,7%	4,0%	3,3%
<b>Totale</b>	<b>291.156</b>	<b>84,9%</b>	<b>9,9%</b>	<b>5,3%</b>	<b>1.145.336</b>	<b>88,0%</b>	<b>5,3%</b>	<b>6,6%</b>

## Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<i>2009</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	293.025	43,5%	25,0%	2,8%	6,3%	22,5%
Ferrara	323.231	60,6%	14,1%	6,3%	17,1%	1,9%
Forli-Cesena	220.252	35,3%	28,9%	12,9%	15,5%	7,4%
Modena	87.402	31,9%	33,0%	12,1%	8,3%	14,7%
Parma	228.231	50,5%	27,8%	2,6%	11,0%	8,1%
Piacenza	67.434	46,2%	41,8%	1,9%	7,5%	2,7%
Ravenna	237.171	42,2%	20,3%	6,7%	20,6%	10,2%
Reggio Emilia	58.055	36,1%	39,0%	2,2%	10,6%	12,2%
Rimini	345.057	41,5%	18,9%	10,3%	15,5%	13,8%
<b>Totale</b>	<b>1.859.858</b>	<b>45,1%</b>	<b>23,6%</b>	<b>6,9%</b>	<b>13,6%</b>	<b>10,8%</b>



## Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<b>2009</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	9.155	33,7%	33,0%	18,8%	3,5%	11,0%	283.870	43,8%	24,7%	2,3%	6,4%	22,9%
Ferrara	69.347	62,8%	18,0%	6,1%	9,2%	3,9%	253.884	60,0%	13,0%	6,4%	19,3%	1,4%
Forlì-Cesena	48.254	46,4%	27,2%	8,1%	9,9%	8,3%	171.998	32,1%	29,4%	14,3%	17,0%	7,2%
Modena	4.152	18,5%	53,9%	7,0%	3,9%	16,7%	83.250	32,5%	31,9%	12,4%	8,6%	14,6%
Parma	52.762	40,0%	30,0%	8,3%	14,9%	6,8%	175.469	53,6%	27,1%	0,9%	9,9%	8,5%
Piacenza	87	52,9%	23,0%	8,0%	9,2%	6,9%	67.347	46,2%	41,8%	1,9%	7,5%	2,6%
Ravenna	65.794	33,1%	24,7%	9,3%	22,5%	10,3%	171.377	45,7%	18,6%	5,6%	19,9%	10,2%
Reggio Emilia	6.205	45,5%	34,8%	1,9%	14,9%	2,8%	51.850	34,9%	39,5%	2,2%	10,1%	13,3%
Rimini	111.336	41,6%	19,7%	11,7%	14,4%	12,6%	233.721	41,5%	18,5%	9,7%	16,0%	14,4%
<b>Totale</b>	<b>367.092</b>	<b>44,1%</b>	<b>23,7%</b>	<b>9,2%</b>	<b>14,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>1.492.766</b>	<b>45,4%</b>	<b>23,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>13,6%</b>	<b>11,2%</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

**ufficio accessibile**<sup>1</sup>  Sì  No

**ufficio con impianti a norma**<sup>2</sup>  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 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	Numero giornate annue di presenza effettiva	Tipo di contratto		Numero lingue straniere conosciute	Ha frequentato nell'anno corsi di formazione <sup>4</sup>
		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					

<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)

**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 inoltra<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 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

<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 delle richieste classificate 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 delle richieste classificate 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	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 Borgo Tossignano	BORGO TOSSIGNANO	Via Rineggio, 22	0542-628143	0542-628143	info.gessi.fiume@ecosistema.it	UIT
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	0534-24440	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	info@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, 20/28	0543-769631	0543-769631	iatcastrocaro@hotmail.it	IAT
FC Castrocaro Terme e Terra del Sole	TERRA DEL SOLE	Piazza d'Armi, 2	0543-766766	0543-766766	proloco@terradelsole.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	Via 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 Forlì	FORLÌ	Piazzetta della Misura, 5	0543-712435	0543-712755	iat@comune.forli.fc.it	IAT
FC Forlì	FORLÌ AEROPORTO	Via Seganti, 103	0543-783043	0543-783043	iat@comune.forli.fc.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
FC Galeata	GALEATA-PIANETTO	Via Borgo Pianetto, 18	0543-981854	0543-981021	museomambri@libero.it	UIT
FC Gatteo	GATTEO A MARE	Piazza della Liberta', 10	0547-86083	0547-85393	iat@comune.gatteo.fo.it	IAT-R
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
FC Verghereto	VERGHERETO - ALFERO	Via Rossini, 2/A	0543-910106	0543-910106	prolocoalfero@libero.it	UIT
FE Argenta	ARGENTA	Piazza Marconi, 1	0532-330276	0532-330291	iatargenta@comune.argenta.fe.it	IAT
FE Cento	CENTO	Piazzale della Rocca, 9	051-6843330	051-6843120	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	turismo@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@comune.mirandola.mo.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
MO	Modena	MODENA	<i>Via Scudari, 8/10</i>	059-2032660	059-2032659	iatmo@comune.modena.it	IAT-R
MO	Montefiorino	UNIONE COMUNI VALLI DOLO, DRAGONE E SECCHIA	<i>Via Rocca, 1</i>	0536-962727	0536-965312	infoturismo@unionecomuniovest.mo.it	UIT
MO	Pavullo nel Frignano	FRIGNANO	<i>Piazza Montecuccoli, 1</i>	0536-29964	0536-29961	uit@comune.pavullo-nel-frignano.mo.it	UIT
MO	Sassuolo	SASSUOLO	<i>Piazza Avanzini</i>	0536-1844853	0536-805527	info@areaaree.it	IAT
MO	Sestola	CIMONE	<i>Corso Umberto I°, 3</i>	0536-62324	0536-61621	infosestola@msw.it	IAT
MO	Spilamberto	TERRE DI CASTELLI	<i>Via Roncati, 28</i>	059-781270	059-781286	info@turismoterredicastelli.it	IAT
PC	Bobbio	BOBBIO	<i>Piazza San Francesco, 1</i>	0523-962815	0523-936666	iatbobbio@libero.it	IAT
PC	Borgonovo Val Tidone	BORGONOVO	<i>Piazza Garibaldi, 18</i>	0523-861210	0523-861210	iatborgonovo@libero.it	IAT
PC	Castell'Arquato	CASTELL'ARQUATO	<i>Piazza del Municipio - Loggetta dei Notari</i>	0523-803215	0523-803215	iatcastellarquato@gmail.com	IAT
PC	Piacenza	PIACENZA	<i>Piazza Cavalli, 7</i>	0523-329324	0523-306727	iat@comune.piacenza.it	IAT
PC	Rivergaro	RIVERGARO	<i>Via Trebbia, 25</i>	0523-956234	0523-956234	uit.rivergaro@tramballando.it	UIT
PC	Vigolzone	GRAZZANO VISCONTI	<i>Viale del Castello, 2</i>	0523-870997	0523-870997	iat@grazzano.it	IAT
PR	Bardi	BARDI	<i>Via Pietro Cella, 5</i>	0525-733075	0525-733075	infoturismo.bardi@ophrys.it	UIT
PR	Bedonia	BEDONIA	<i>Via Garibaldi, 13</i>	0525-824765	0525-824765	ufficioturistico@comune.bedonia.pr.it	UIT
PR	Berceto	BERCETO	<i>Strada Romea, 5</i>	0525-629027	0525-629456	info@puntotappa.com	UIT
PR	Bore	BORE	<i>Via Roma, 83</i>	0525-79011	0525-79137	bore@comune.bore.pr.it	UIT
PR	Borgo Val di Taro	BORG VAL DI TARO	<i>Piazza Manara, 7</i>	0525-96796	0525-96796	uit@comune.borgo-val-di-taro.pr.it	UIT
PR	Busseto	BUSSETO	<i>Piazza Giuseppe Verdi, 10</i>	0524-92487	0524-931740	info@bussetolive.com	IAT
PR	Colorno	COLORNO	<i>Piazza Garibaldi, 26</i>	0521-313790	0521-521370	ufficio.turistico@comune.colorno.pr.it	IAT
PR	Corniglio	CORNIGLIO	<i>Largo al Castello, 1</i>	0521-881012	0521-881756	info@ostellocorniglio.it	UIT
PR	Fidenza	FIDENZA VILLAGE	<i>Via San Michele Campagna</i>	0524-335556	0524-537135	iat.fidenzavillage@terrediverdi.it	IAT-R
PR	Fontanellato	FONTANELLATO	<i>Piazza Matteotti, 1</i>	0521-829055	0521-824042	ufficio.turistico@comune.fontanellato.pr.it	IAT
PR	Fornovo di Taro	FORNOVO/VAL CENO/VAL TARO	<i>Via dei Collegati, 19</i>	0525-2599	0525-2599	turist48@prolocofornovo.191.it	IAT
PR	Langhirano	TORRECHIARA	<i>Strada al Castello, 10</i>	0521-355009	0521-355821	iat@comune.langhirano.pr.it	IAT
PR	Monchio delle Corti	MONCHIO DELLE CORTI	<i>Via Parco dei 100 laghi, 4</i>	0521-896618	0521-896742	info.monchio@cmparmaest.pr.it	UIT



Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
PR	Montechiarugolo	MONTICELLI TERME	<i>Via Marconi, 13/BIS</i>	0521-657519	0521-686633	turismo@comune.montechiarugolo.pr.it	UIT
PR	Neviano degli Arduini	MONTEFUSO	<i>Via Capetta, 1</i>	0521-840151	0521-840148	parcofuso@provincia.parma.it	UIT
PR	Noceto	NOCETO	<i>Piazzale Adami, 1</i>	0521-622127	0521-622127	turismo@comune.noceto.pr.it	UIT
PR	Parma	PARMA	<i>Via Melloni, 1/A</i>	0521-218889	0521-234735	turismo@comune.parma.it	IAT
PR	Sala Baganza	SALA BAGANZA	<i>Piazza Gramsci, 1</i>	0521-331342	0521-336429	iatsala@comune.sala-baganza.pr.it	IAT
PR	Salsomaggiore Terme	SALSOMAGGIORE	<i>Piazzale Berzieri</i>	0524-580211	0524-580219	info@portalesalsomaggiore.it	IAT
PR	Salsomaggiore Terme	TABIANO	<i>Via Fidenza, 20/A</i>	0524-565482	0524-567533	infotabiano@portalesalsomaggiore.it	IAT
PR	San Secondo Parmense	SAN SECONDO PARMENSE	<i>Piazza Mazzini, 12</i>	0521-872147	0521-872147	turismo@comune.san-secondo-parmense.pr.it	UIT
PR	Tizzano Val Parma	TIZZANO	<i>Piazza Roma, 1</i>	0521-868935	0521-868937	uff.turismo@comune.tizzano-val-parma.pr.it	UIT
PR	Tornolo	TARSOGNO	<i>Via Noberini, 1</i>	0525-89272	0525-89272	prolocotarsoigno@tiscali.it	UIT
RA	Bagnacavallo	UNIONE DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA	<i>Piazza della Liberta', 4</i>	0545-280898	0545-280859	turismo@comune.bagnacavallo.ra.it	UIT
RA	Brisighella	BRISIGHELLA	<i>Piazzetta Porto Gabolo, 5</i>	0546-81166	0546-81166	iat.brisighella@racine.ra.it	UIT
RA	Casola Valsenio	CASOLA VALSENI	<i>Via Roma, 50</i>	0546-73033	0546-76033	iat.casolavalsenio@racine.ra.it	UIT
RA	Cervia	CERVIA	<i>Via Evangelisti, 4</i>	0544-974400	0544-977194	iatcervia@cerviaturismo.it	IAT-R
RA	Cervia	MILANO MARITTIMA	<i>Viale Matteotti, 39/41</i>	0544-993435	0544-993226	iatmilanomarittima@cerviaturismo.it	IAT-R
RA	Cervia	PINARELLA	<i>Via Tritone, 15/B</i>	0544-988869	0544-980728	pinarella@cerviaturismo.it	UIT
RA	Cervia	TAGLIATA	<i>Viale Italia, 374</i>	0544-987945	0544-982315	tagliata@cerviaturismo.it	UIT
RA	Faenza	FAENZA	<i>Voltone della Molinella, 2</i>	0546-25231	0546-25231	prolocofaenza@racine.ra.it	IAT
RA	Ravenna	CASALBORSETTI	<i>Viale delle Viole, 1</i>	0544-444912	0544-444912	prolococasalborsetti@racine.ra.it	UIT
RA	Ravenna	CLASSE	<i>Via Romea Sud, 226</i>	0544-473661	0544-473661	iatclasse@ravennareservation.it	IAT-R
RA	Ravenna	LIDO ADRIANO	<i>Viale Petrarca, 434</i>	0544-495353	0544-495353	prolocolidoadriano@racine.ra.it	UIT
RA	Ravenna	LIDO DI CLASSE	<i>Viale Vivaldi, 51</i>	0544-939278	0544-939278	iatlidadiclasse@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	LIDO DI DANTE	<i>Via Catone, 10</i>	0544-492106	0544-492106	iatlidadidante@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	LIDO DI SAVIO	<i>Viale Romagna, 244</i>	0544-949063	0544-949063	iatlidadisavio@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	MARINA DI RAVENNA	<i>Piazza Dora Markus, 12/F</i>	0544-531108	0544-531108	iatmarinadiravenna@ravennareservation.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
RA Ravenna	MARINA ROMEA	Viale Ferrara, 7	0544-448323	0544-448323	iatmarinaromea@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	PORTO CORSINI	Viale Po, 32/B	0544-447688	0544-447688	iatportocorsini@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	PUNTA MARINA TERME	Via della Fontana, 2	0544-437312	0544-437312	iatpuntamarina@ravennareservation.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	iateodorico@ravennareservation.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	Località Rossena, 83	0522-872225	0522-872225	iat.terrematildiche@libero.it	IAT
RE Castelnuovo ne'Monti	APPENNINO REGGIANO	Via Roma, 15/B	0522-810430	0522-812313	iat@appenninoreggiano.it	IAT-R
RE Correggio	CORREGGIO	Via Antonioli, 1/B	0522-631770	0522-732536	turismo@comune.correggio.re.it	UIT
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
RE Scandiano	SCANDIANO	Corso Vallinseri, 6	0522-764206	0522-857592	uit@comune.scandiano.re.it	UIT
RN Bellaria-Igea Marina	BELLARIA	Via Leonardo 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 VIA MANCINI	Via Mancini, 24	0541-966697	0541-966695	iat@cattolica.net	IAT
RN Coriano	CORIANO	Piazza Mazzini, 10/11	0541-656255	0541-656255	info@prolococoriano.it	UIT
RN Gemmano	GEMMANO	Via Roma, 1	0541-854060	0541-854012	uit@comune.gemmano.rn.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 Montegradolfo	MONTEGRIDOLFO	Via Borgo, 2	0541-855067	0541-855067	iat_montegradolfo@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

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
RN Rimini	RIMINI FIERA	<i>Via Emilia, 155</i>	0541-744768	0541-744768	fiera@riminireservation.it	UIT
RN Rimini	RIMINI MARE	<i>Piazzale Fellini, 3</i>	0541-56902	0541-56598	marinacentro@riminireservation.it	IAT-R
RN Rimini	RIMINI PALACONGRESSI	<i>Via della Fiera, 52</i>	0541-783615	0541-783615	palacongressi@riminireservation.it	UIT
RN Rimini	RIMINI STAZIONE F.S.	<i>Piazzale Cesare Battisti, 1</i>	0541-51331	0541-27927	stazione@riminireservation.it	IAT-R
RN Rimini	TORRE PEDRERA	<i>Via San Salvador, 65/D</i>	0541-720182	0541-720182	torrepedrera@riminireservation.it	UIT
RN Rimini	TRIPOLI	<i>Piazza Marvelli, 8/B</i>	0541-390530	0541-388856	tripoli@riminireservation.it	UIT
RN Rimini	VISERBA	<i>Via G. Dati, 180/A</i>	0541-738115	0541-738115	viserba@riminireservation.it	UIT
RN Saludecio	SALUDECIO	<i>Piazza Beato Amato Ronconi, 1</i>	0541-869731	0541-869732	uit.saludecio@provincia.rimini.it	UIT
RN San Giovanni in Marignano	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	<i>Piazza Silvagni, 26</i>	0541-828124	0541-828182	prolocosangiovanni@libero.it	UIT
RN Santarcangelo di Romagna	SANTARCANGELO	<i>Via Cesare Battisti, 5</i>	0541-624270	0541-622570	iat@comune.santarcangelo.rn.it	IAT
RN Verucchio	VERUCCHIO	<i>Piazza Malatesta, 20</i>	0541-670222	0541-673266	iat.verucchio@iper.net	IAT