

I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

INDAGINE SUI DATI 2011

Presentazione dei risultati

Settembre 2012

INDICE

PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE	pag. 3
IL QUADRO D’INSIEME DEGLI UFFICI AL 31/12/2011	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 31/12/2011	

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 2011 è stata effettuata con il metodo instaurato nel 2006 in recepimento della direttiva regionale n. 956 del 2005 e sono stati confermati 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).

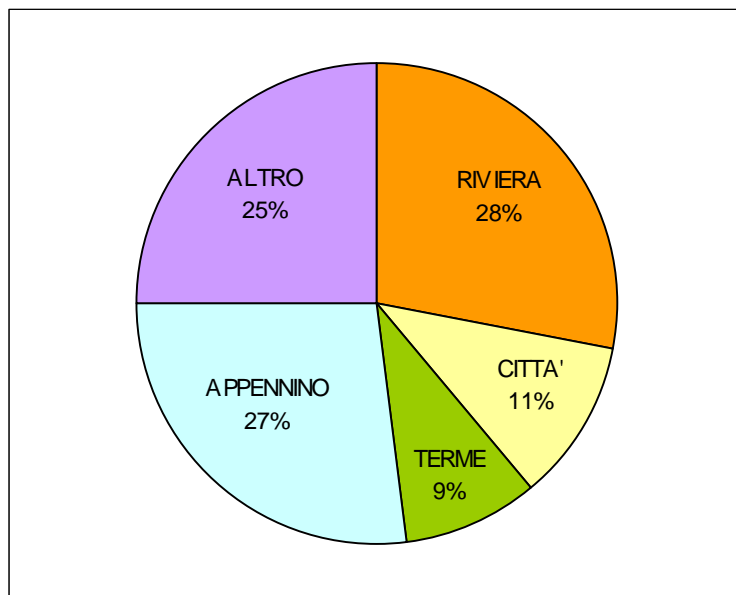
Nell'analisi dei contatti la lingua rilevata è quella effettivamente utilizzata dal turista per relazionarsi con l'ufficio non quella della sua nazione di appartenenza; pertanto dall'indagine possono scaturire indicazioni sui fabbisogni di competenze linguistiche degli addetti agli uffici piuttosto che 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 31/12/2011

LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



Sono complessivamente 139 uffici di cui:

78 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 100



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 60%

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



Il 43% degli uffici è gestito dal Comune direttamente o in collaborazione con altri soggetti (principalmente Cooperative, Pro loco, Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato)
Il 57% è gestito da altri soggetti (principalmente da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato, altri Privati, Pro Loco)



Ci sono mediamente 3 operatori per ufficio
Il 40% degli operatori è assunto con contratto a tempo indeterminato
Il 98% degli operatori conosce almeno una lingua straniera



Tutti hanno almeno 1 computer e l'accesso ad Internet



L'89% effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami per un totale di 809 reclami raccolti

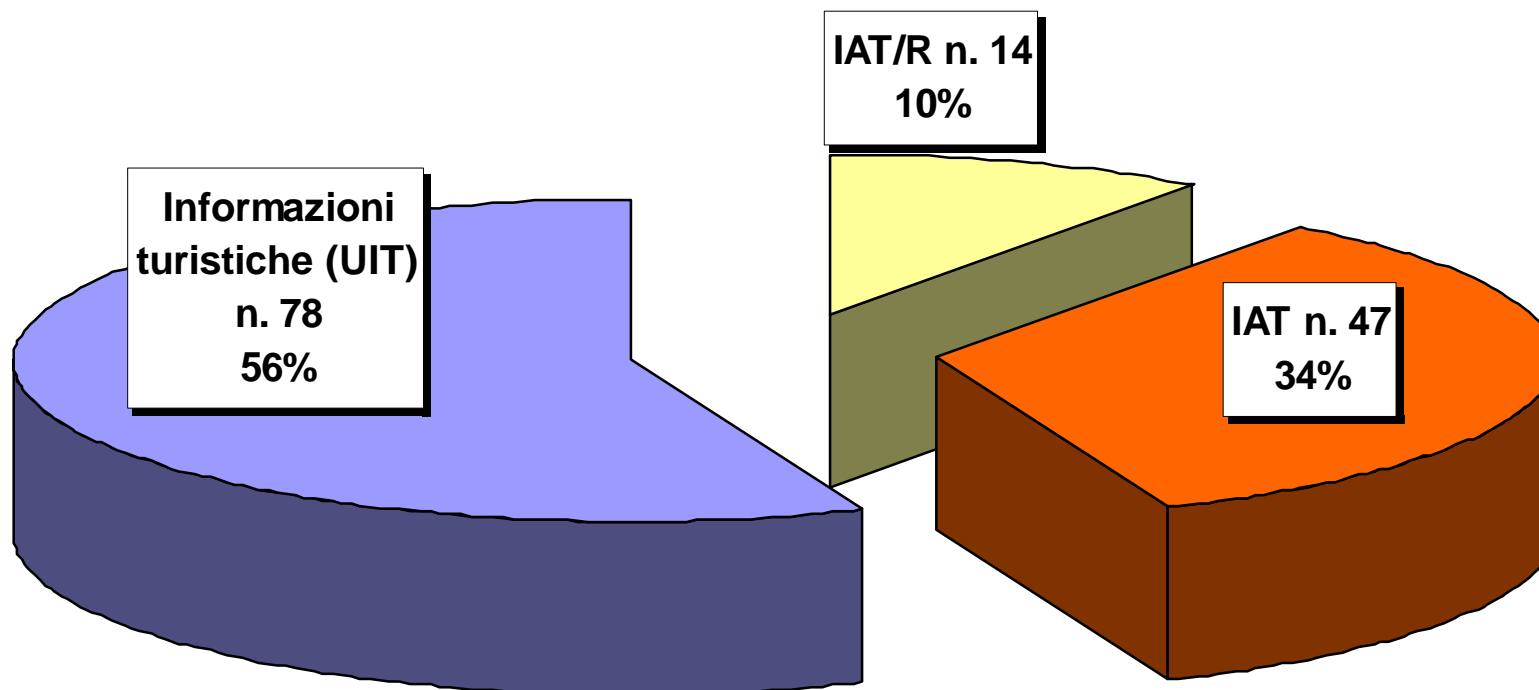


Il 99% registra i contatti, totalizzandone nel 2011 quasi 1.393.000
Il 73% offre servizio di prenotazione per eventi, spettacoli, visite guidate
Il 45% effettua la prenotazione di guide turistiche

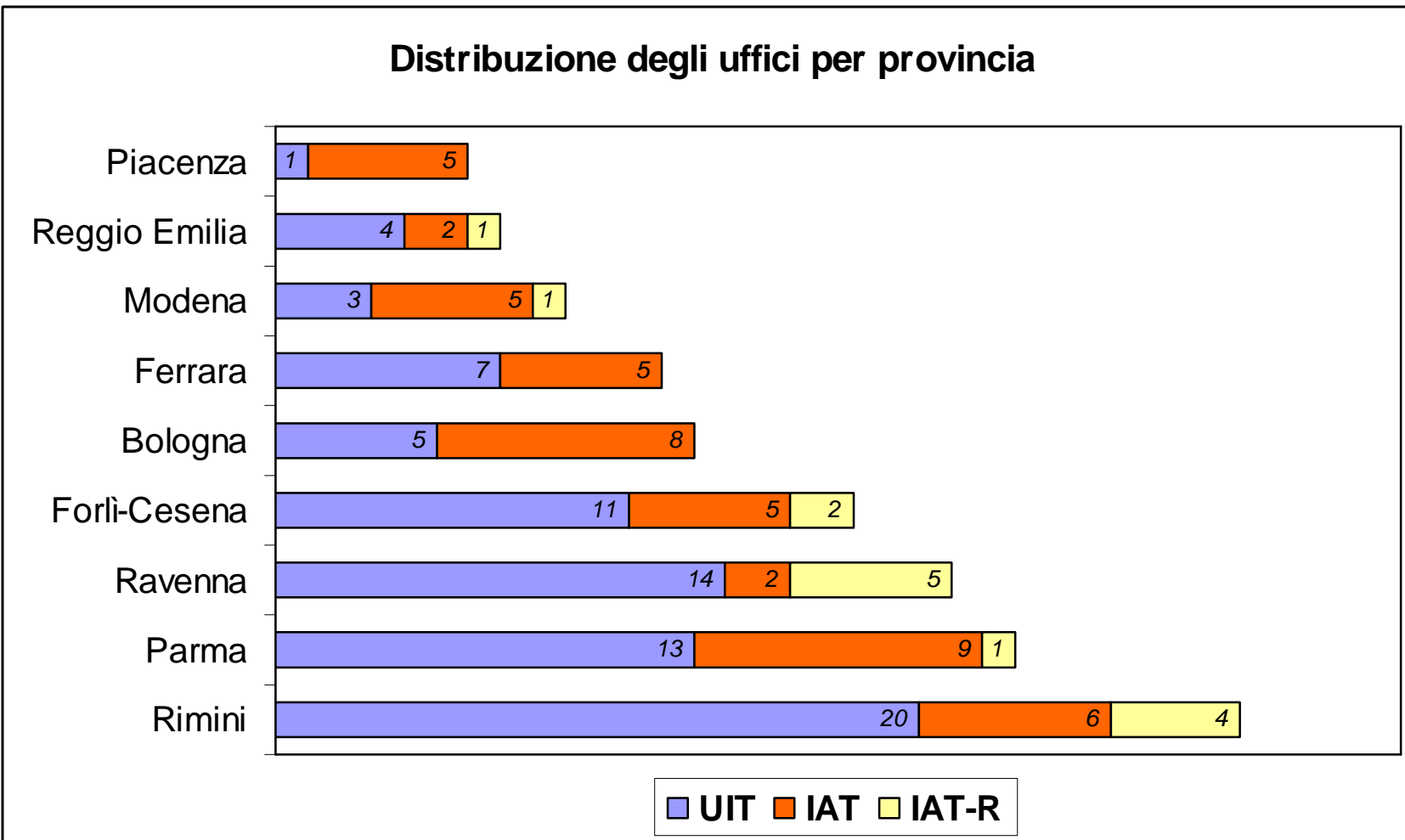


L'84% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento
Il 33% effettua la prenotazione vera e propria per un totale di 13.107 prenotazioni, di cui il 59% attraverso un'agenzia di viaggi e il 41% in last minute

Distribuzione degli uffici per tipologia



Distribuzione degli uffici per provincia



I RISULTATI DELL'INDAGINE

Numerosità e tipologia

Sono complessivamente 139 gli uffici della regione; oltre la metà (78 pari al 56%) sono semplici uffici informazioni turistiche (UIT), gli altri 61 (pari al 44%) hanno la qualifica di IAT; tra questi ultimi 14 uffici effettuano la prenotazione delle strutture ricettive col marchio IAT-R.

Rispetto al 2010 è stato aperto un nuovo ufficio in provincia di Bologna (Castel Guelfo Outlet), è stato soppresso un ufficio in provincia di Ferrara (Ferrara Atrio stazione ferroviaria), è stato chiuso temporaneamente un ufficio in provincia di Bologna (Bologna Stazione FS) ed è stata modificata la tipologia da IAT a UIT per un ufficio in provincia di Bologna (Castel San Pietro Terme) e per uno in provincia di Rimini (Novafeltria).

Inoltre è stato escluso dall'indagine statistica l'ufficio IAT di Cento, provincia di Ferrara, chiuso in seguito agli eventi sismici e quindi impossibilitato a inviare i dati relativi all'anno 2011.

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 70% degli uffici; nei comuni non di ambito (vedi voce Altro) prevalgono gli IAT che detengono una quota attorno al 51%.

Fra gli IAT-R, sette 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 (30), di Parma (23) e Ravenna (21). Gli IAT sono largamente prevalenti nelle province di Piacenza, Bologna e Modena; nelle restanti province prevalgono invece gli UIT.

La gestione

I Comuni gestiscono il 43% degli uffici direttamente o in collaborazione con altri soggetti, principalmente Cooperative, Pro loco, Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato. Per il residuo 57% ne affidano la gestione interamente ad altri soggetti, soprattutto Società o Consorzi a capitale pubblico-privato, Altri privati, Pro Loco. La gestione delegata è prevalente sia negli UIT che negli IAT.

Nell'articolazione per provincia emergono ai due estremi Piacenza e Ferrara con la netta prevalenza della gestione delegata (83%) e Reggio Emilia dove il 42% degli uffici è a gestione diretta o mista.

Rispetto all'anno 2010 diminuisce in generale la gestione diretta del Comune (-3,3 punti percentuali) a favore della gestione delegata (+2,9 punti percentuali).

La struttura e le dotazioni

L'ampiezza media degli uffici è di 60 mq ma gli IAT sono più grandi, mediamente 78 mq; il valore medio più elevato si registra negli IAT della provincia di Ravenna con 101 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 3 computer per ufficio.

Tutti gli uffici hanno l'accesso a Internet e il 93% dei collegamenti è di tipo veloce.

L'apertura

Il 60% degli uffici ha un periodo di apertura uguale o maggiore di 240 giorni, in particolare il 100% degli IAT e il 29% 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 quasi 11 mesi (324 giorni), gli UIT circa 6 mesi (174 giorni) ma con grande divario fra il valore minimo, 35 giorni, e quello massimo, 365 giorni.

Nei periodi di massima affluenza gli uffici sono aperti mediamente 47 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 quasi 7 ore; sia l'apertura media domenicale che quella degli altri giorni sono superiori agli standard minimi di riferimento (3 ore per la domenica, 6 ore per gli altri giorni della settimana).

Il personale

Sono 428 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.

Anche se sono ancora prevalenti gli operatori non assunti stabilmente, il personale con contratto a tempo indeterminato è in costante aumento (40%); la situazione è migliore negli IAT, dove il personale a tempo indeterminato è pari al 50%, negli UIT invece gli operatori a tempo indeterminato sono solo il 27%.

Gli scostamenti più marcati rispetto alla media si registrano nelle province di Parma (58%), Bologna (53%) e di Reggio Emilia (50%); nelle province di Ferrara, Forlì-Cesena e Ravenna invece gli addetti assunti stabilmente non superano il 24%.

Il confronto con il 2010 evidenzia un lieve incremento di personale a tempo indeterminato (1 punto percentuale in più), soprattutto negli IAT; la percentuale è aumentata sensibilmente nella provincia di Rimini (9 punti percentuali in più) mentre è diminuita nelle province di Reggio Emilia, Bologna, Ferrara e Piacenza.

Il 98% del personale conosce almeno una lingua straniera, ma il dato più significativo è che il 79% degli addetti complessivi conosce 2 o più lingue (il 4% degli addetti ne conosce più di 3). Negli IAT il 92% 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 63% ne conosce 2 o più di 2.

Quanto alla formazione, negli IAT è stata realizzata per il 69% del personale, con punte di eccellenza nelle province di Forlì-Cesena e Piacenza (100%); negli UIT siamo su percentuali inferiori, mediamente sul 37%. Complessivamente ha seguito corsi di formazione il 55% del personale, percentuale leggermente superiore a quella del 2010 (52%).

I servizi al turista

Raccolta e inoltro reclami

L'89% degli uffici effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami. In due province su nove è il 100% degli uffici a farla; sono quattro gli IAT e undici gli UIT che ancora non erogano il servizio.

Nel 2011 sono stati raccolti 809 reclami. Rispetto al 2010 si è registrata una diminuzione del 49% sul totale dei reclami mentre la media per ufficio è passata da 12 a 7.

Il 69% dei reclami regionali è stato raccolto negli IAT che registrano una media di 10 reclami, il 31% negli UIT con una media di 4 reclami.

Nell'analisi provinciale il numero più alto di reclami per ufficio si registra nella provincia di Rimini (11), quello più basso a Piacenza (2) e Bologna (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	38/39	432	11
CITTA'	16/16	155	10
APPENNINO	31/37	138	5
TERME	12/12	64	5
ALTRO	27/35	20	1
Totale	124/139	809	7

Dal dato complessivo regionale emerge che il "peso" maggiore è quello dei reclami inerenti la ricettività (48%). 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 10% e quelli sulla ristorazione il 4%.

Rispetto al 2010, a fronte di una consistente diminuzione dei reclami complessivi, si registra un aumento della percentuale dei reclami relativi ai servizi generali (15 punti percentuali), ai trasporti (4 punti percentuali) e alla ristorazione (2 punti percentuali).

L'esame della distribuzione a livello provinciale evidenzia un'articolazione piuttosto varia che spesso si discosta molto dal dato medio.

Ad esempio spicca la ricettività fra i reclami nelle province di Forlì-Cesena (73%) e Rimini (65%); sono invece focalizzati sui servizi generali (musei, guide turistiche, ecc..) i reclami nelle province di Piacenza (92%), Modena (72%), Bologna (68%), Ferrara (66%) e Parma (60%). Molto alta, rispetto alla media, anche la percentuale di reclami sulla ristorazione nella provincia di Ferrara (13%).

Prenotazione del pernottamento in strutture ricettive

L'84% 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 46 uffici pari al 33% 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%.

I dati provinciali evidenziano una situazione molto articolata: in cinque province (Bologna, Ferrara, Modena, Piacenza e Reggio Emilia) si effettua solo la prenotazione last minute, a Parma si effettuano entrambe ma la percentuale del last minute è l'81%; la prenotazione attraverso agenzia viaggi è invece prevalente nelle province di Ravenna (99%), Forlì-Cesena (69%) e Rimini (64%).

La tabella successiva mostra la distribuzione delle prenotazioni per ambito turistico, evidenziandone la massima concentrazione sulla riviera (59%); qui avvengono mediamente più di 700 prenotazioni per ufficio, per l'82% tramite agenzia di viaggi e per il restante 18% in last minute.

Anche nelle città il numero delle prenotazioni è rilevante (32% del totale).

Rispetto ai dati 2010 le prenotazioni sono complessivamente diminuite (-22%). La flessione riguarda principalmente la Riviera (-37%) e in parte i comuni non di ambito (-8%); nelle altre zone turistiche, al contrario, si registrano incrementi in qualche caso anche elevatissimi: appennino +571%, terme +54%, città +8%.

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	10/12	1.402	6.282	7.684	768
CITTA'	9/12	2.868	1.336	4.204	467
APPENNINO	5/11	731	=	731	146
ALTRO	14/18	272	122	394	28
TERME	8/8	94	=	94	12
Totale	46/61	5.367	7.740	13.107	285

Altri servizi di prenotazione

E' molto diffusa la prenotazione di eventi e spettacoli, infatti la effettua il 73% degli uffici nel loro complesso, in particolare il 67% degli UIT e l'82% degli IAT.

Meno diffuso il servizio di prenotazione guide (45%) soprattutto negli UIT (28%). L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia che il servizio è molto diffuso nelle province di Bologna (77%) e Reggio Emilia (71%), abbastanza nelle province di Piacenza (67%) e Forlì-Cesena (56%); poco presente invece nella provincia di Ferrara (8%).

Vendita di prodotti tipici e gadget

Complessivamente la vendita di gadget o prodotti tipici avviene nel 61% degli uffici, in particolare nel 79% 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 92%, a Reggio Emilia è l'86% e a Piacenza è l'83%; al contrario il servizio è meno diffuso nelle province di Rimini (47%), Forlì-Cesena (44%), Ravenna (43%).

Nelle province di Ferrara e Forlì-Cesena sono percentualmente più gli UIT che gli IAT a fornire il servizio; al contrario nelle province di Bologna, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini l'attività è maggiormente presente negli IAT rispetto agli UIT.

Le attività

Il 97% degli uffici collabora con le redazioni locali del Sistema Informativo Turistico Regionale e l'82% di loro lo fa sistematicamente; in sette 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 otto province hanno raggiunto il 100%; l'attività viene effettuata nel 98% degli IAT e nel 99% degli UIT.

Nel 2011 sono stati complessivamente quasi 1.393.000 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 (8%) e quelli via fax o posta (1%).

Considerando l'insieme degli uffici la media annua è di oltre 10.000 contatti, ma l'articolazione per tipologia di ufficio evidenzia che gli UIT realizzano mediamente circa 3.500 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 6-7 volte maggiori rispetto agli UIT mentre nei contatti al banco sono solo di 5 volte superiori.

Rispetto al 2010 i contatti medi per ufficio e le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per modalità restano sostanzialmente invariate.

Nell'articolazione per provincia viene confermata la suddetta distribuzione per modalità, con l'eccezione della provincia di Ferrara dove i contatti al banco sono l'87%, quindi superiori alla media generale (75%), e della provincia di Modena dove i contatti al banco sono il 55%, quindi inferiori alla media generale (75%), e quelli via telefono/fax/posta/e-mail (44%) superiori alla media generale (25%); la provincia di Reggio Emilia invece registra percentuali di contatti al banco (66%) inferiori alla media e percentuali di contatti via telefono/fax/posta/e-mail (34%) superiori alla media

La tabella successiva mostra la distribuzione dei contatti per provincia evidenziando che il maggior numero di contatti si concentra nelle province di Bologna e Ferrara con una media di oltre 18.000 per ufficio. Anche la provincia di Rimini registra un numero elevato di contatti, ma la media per ufficio è decisamente più bassa (poco più di 8.000) e inferiore alla media generale.

Nelle province di Forlì-Cesena, Ravenna, Piacenza il dato è di poco inferiore alla media complessiva. Valori più bassi si registrano nelle province di Reggio Emilia, Modena e Parma; in quest'ultima si riscontra il numero minimo di contatti per ufficio (meno di 6.000).

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	242.388	18.645
FERRARA	12/12	216.433	18.036
FORLI-CESENA	18/18	178.972	9.943
RAVENNA	21/21	199.278	9.489
PIACENZA	6/6	56.421	9.404
REGGIO EMILIA	7/7	61.759	8.823
RIMINI	28/30	229.374	8.192
MODENA	9/9	70.754	7.862
PARMA	23/23	137.618	5.983
Totale	137/139	1.392.997	10.168

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 4.000 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'	16/16	504.688	31.543
RIVIERA	39/39	365.467	9.371
TERME	12/12	108.580	9.048
ALTRO	35/35	281.896	8.054
APPENNINO	35/37	132.366	3.782
Totale	137/139	1.392.997	10.168

L'analisi dei contatti²

L'analisi dei contatti per lingua, ambito territoriale e argomento viene effettuata nel 98% degli IAT e nel 99% degli UIT, rispecchiando quanto avviene per il censimento dei contatti stessi. In otto 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 (8%), il tedesco (3%), il francese (3%) e lo spagnolo (2%); l'insieme delle altre lingue utilizzate dal turista per rivolgersi all'operatore dell'ufficio rappresenta il 2% del totale.

Quanto all'ambito territoriale cui sono riferite le richieste di informazioni è nettissima la prevalenza dell'ambito locale (90%).

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 Piacenza, Reggio Emilia e Modena questo tipo di richieste raggiunge percentuali più elevate (10-13%).

Le richieste di ambito sovra-regionale rappresentano complessivamente il 4% del totale; si discosta molto dalla media la provincia di Bologna (12%).

L'analisi dei contatti per argomento evidenzia la prevalenza di richieste riguardanti il "territorio" (42%) cioè le località, il patrimonio artistico, culturale e ambientale, gli itinerari e i trasporti; segue, con il 26%, 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 13% del totale; la voce "servizi", che comprende oltre ai servizi sanitari e di pubblica utilità, anche congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, ecc. totalizza il 12%; infine si registra un 6% 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 eventi e proposte è inferiore al dato medio di 3 punti percentuali.

Le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per lingua, per ambito territoriale e per argomento sostanzialmente confermano quanto rilevato nel 2010.

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

Le indagini sulla soddisfazione dell'utente

Il 48% 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 32% degli uffici e sulla base di esigenze informative definite di volta in volta nel 17% degli uffici.

L'attività è maggiormente presente negli IAT (mediamente 52%) rispetto agli UIT (45%).

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

L'analisi per provincia prospetta un quadro molto vario: si va da percentuali inferiori alla media regionale (48%) nelle province di Reggio Emilia (14%), Forlì-Cesena (28%) e Bologna (31%) a percentuali decisamente superiori al dato medio nelle province di Ravenna (86%) e Ferrara (83%); nella provincia di Piacenza le indagini non vengono effettuate da nessun ufficio.

Rispetto all'anno 2010, la percentuale degli uffici che effettuano le indagini è diminuita (dal 53% al 48%); la diminuzione si registra negli uffici che effettuano indagini in base ad esigenze informative temporanee (dal 22% al 17%).

IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT

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

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

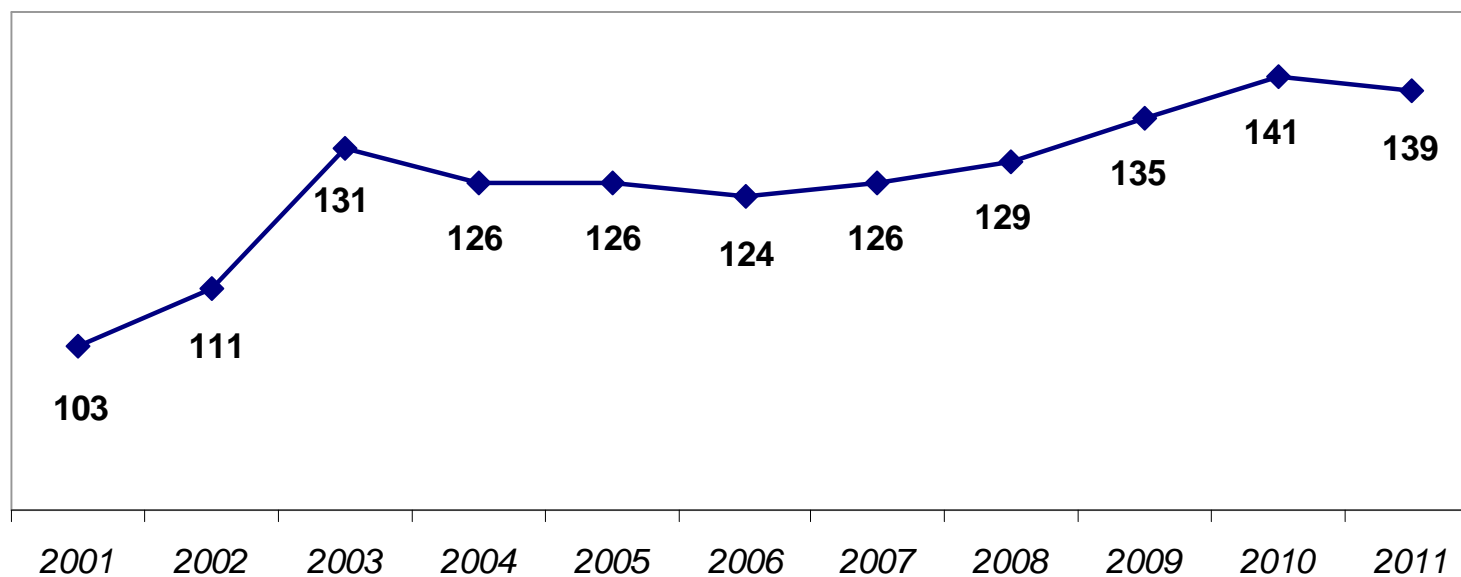
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA

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	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Uffici finanziati PTPL	103	111	131	126	=	=	=	=	=	=	=
IAT + uffici informazioni turistiche (UIT)	=	=	=	=	126	124	126	129	135	141	139

Numero degli uffici - andamento in serie storica



³ Programmi Turistici di Promozione Locale

Struttura e dotazioni

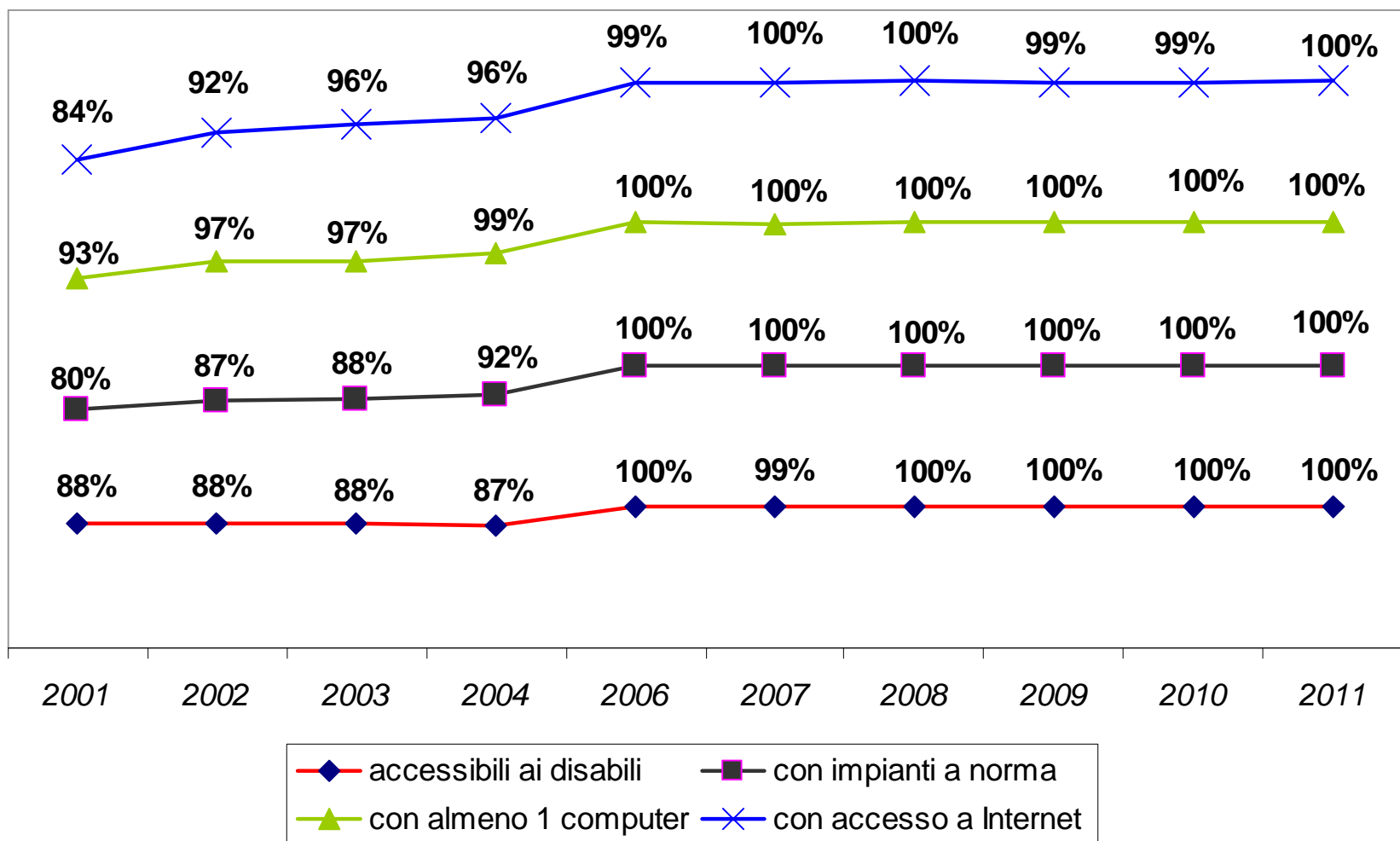
anno	Superficie media	uffici accessibili ai disabili	uffici con impianti a norma	uffici con almeno 1 computer	uffici con accesso a Internet
2001	56 mq	88 %	80 %	93 %	84 %
2002	53 mq	88 %	87 %	97 %	92 %
2003	53 mq	88 %	88 %	97 %	96 %
2004	54 mq	87 %	92 %	99 %	96 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</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 %
2009	60 mq	100 %	100 %	100 %	99 %
2010	60 mq	100 %	100 %	100 %	99 %
2011	60 mq	100 %	100 %	100 %	100 %

L'ampiezza dei locali adibiti ad ufficio informazioni turistiche, pressoché costante fino al 2004, registra un incremento negli anni 2006-2007, per poi stabilizzarsi nuovamente negli ultimi anni.

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.

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
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 %
2009	420	3	34 %	100 %	50 %
2010	434	3	39 %	99 %	52 %
2011	428	3	40%	98%	55%

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

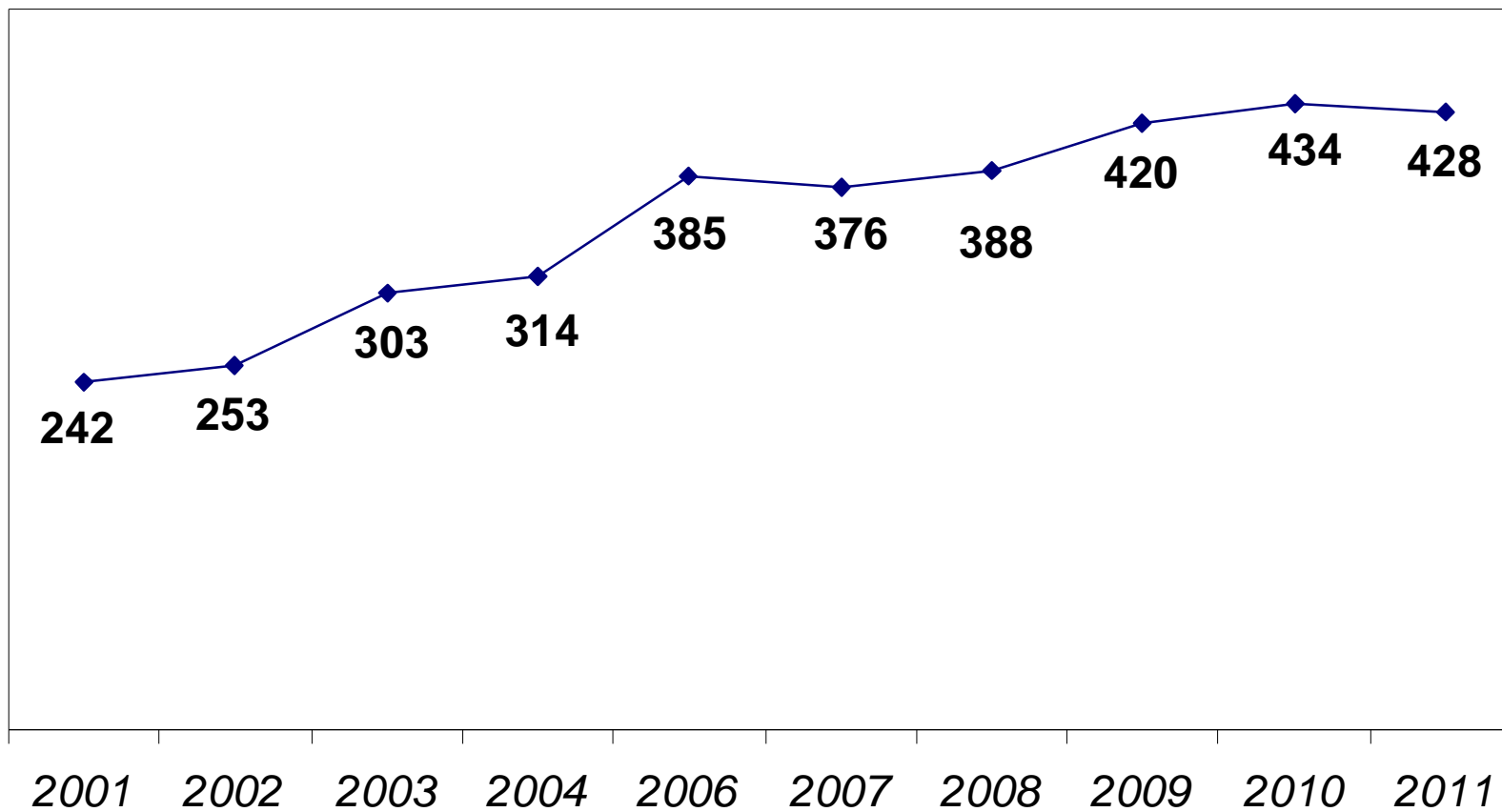
La percentuale di addetti assunti in ruolo è leggermente aumentata nel 2011 ma sempre su livelli di molto inferiori al 50%.

La competenza linguistica degli operatori è andata sempre crescendo fino a raggiungere l'eccellenza negli anni dal 2006 al 2009; dal 2010 si rileva invece la presenza di 1 ufficio con diversi operatori che non conoscono nessuna lingua straniera.

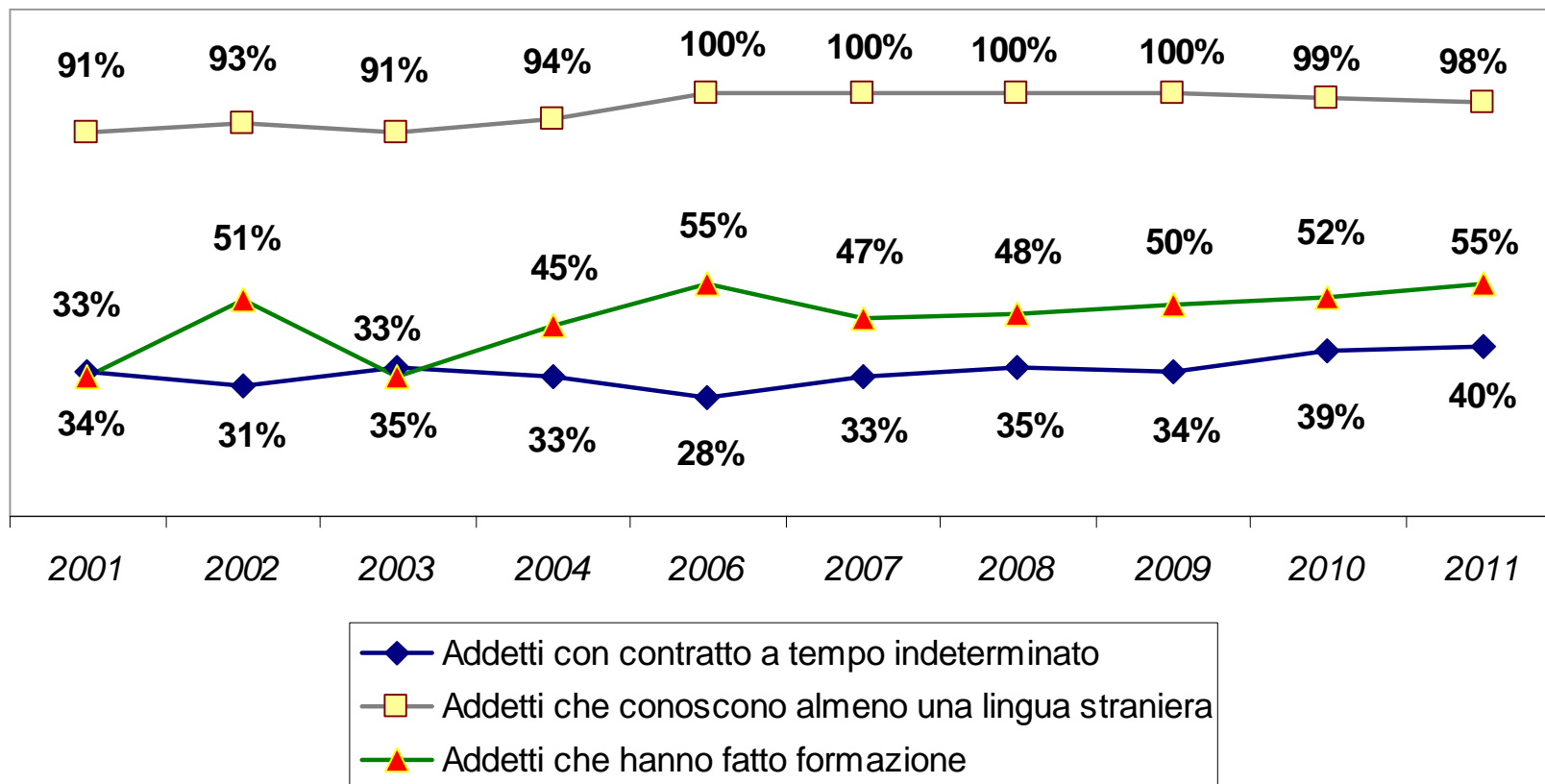
La percentuale di addetti che seguono corsi di formazione, invece, dopo una lieve flessione negli anni 2007-2008 è in ripresa e ha superato nuovamente il 50%.

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



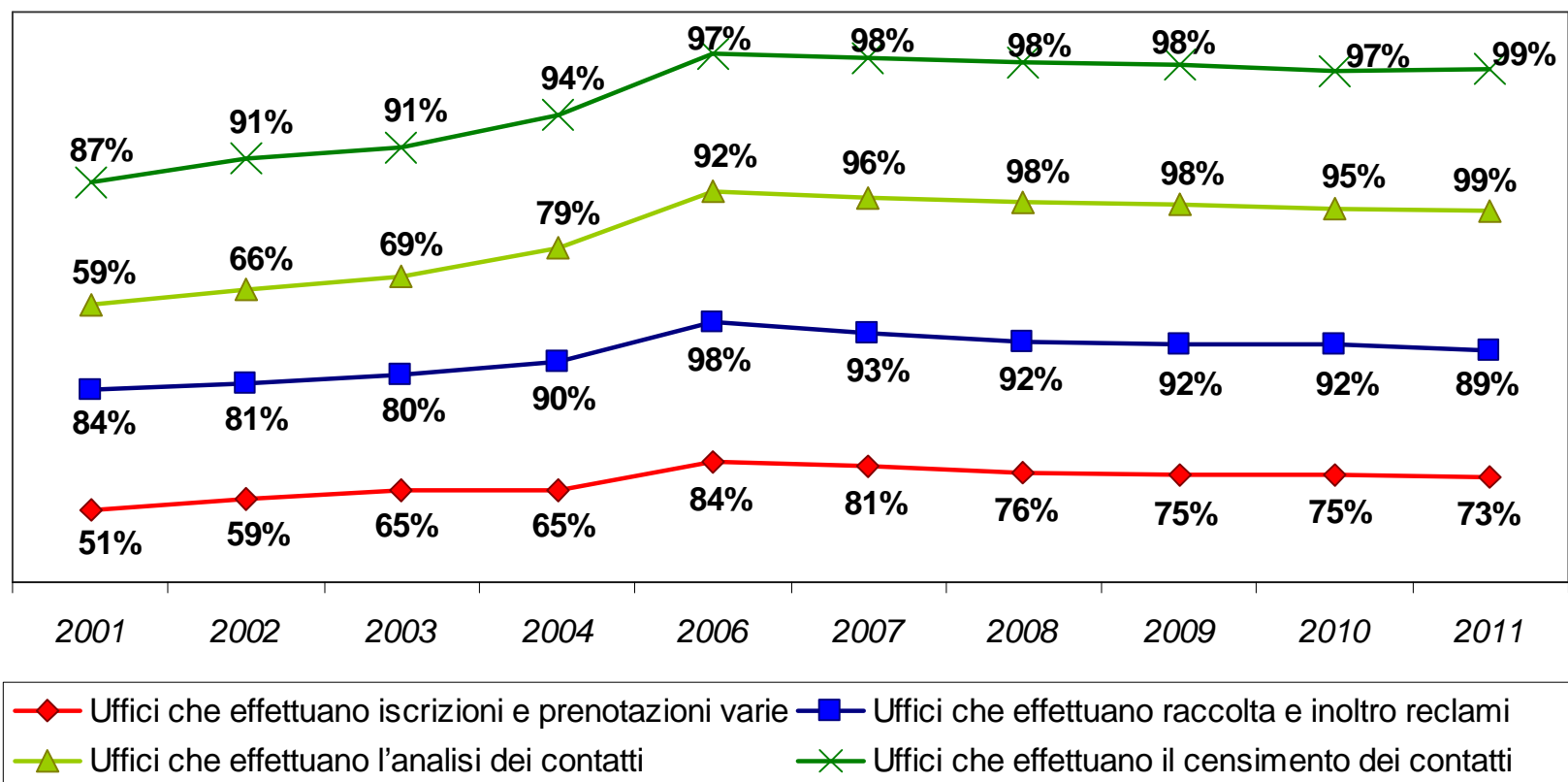
Servizi e attività

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
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 %
2009	92 %	75 %	98 %	98 %
2010	92 %	75 %	97 %	95 %
2011	89%	73%	99%	99%

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. Nell'ultimo anno vi è stata una lieve flessione della percentuale di uffici che effettuano la raccolta e l'inoltro di reclami e degli uffici che effettuano iscrizioni e prenotazioni varie.

Servizi e attività - confronto in serie storica



ALLEGATI

ALLEGATI

TAVOLE STATISTICHE REGIONALI E PROVINCIALI

Distribuzione degli uffici per tipologia

2011	UIT		IAT		IAT-R		TOTALE		Numero Comuni
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Bologna	5	38,5%	8	61,5%	0	0,0%	13	100,0%	11
Ferrara	7	58,3%	5	41,7%	0	0,0%	12	100,0%	6
Forlì-Cesena	11	61,1%	5	27,8%	2	11,1%	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	4	57,1%	2	28,6%	1	14,3%	7	100,0%	7
Rimini	20	66,7%	6	20,0%	4	13,3%	30	100,0%	18
Totale	78	56,1%	47	33,8%	14	10,1%	139	100,0%	100

Distribuzione degli uffici per ambito turistico

2011	UIT		IAT		IAT-R		TOTALE		Numero Comuni
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
RIVIERA	27	34,6%	5	10,6%	7	50,0%	39	28,1%	11
CITTA'	4	5,1%	7	14,9%	5	35,7%	16	11,5%	8
TERME	4	5,1%	8	17,0%	0	0,0%	12	8,6%	10
APPENNINO	26	33,3%	10	21,3%	1	7,1%	37	26,6%	37
ALTRO	17	21,8%	17	36,2%	1	7,1%	35	25,2%	34
Totale	78	100,0%	47	100,0%	14	100,0%	139	100,0%	100

Distribuzione degli uffici per provincia

<i>2011</i>	<i>UIT</i>		<i>IAT</i>		<i>IAT-R</i>		<i>TOTALE</i>		<i>Numero Comuni</i>
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Bologna	5	6,4%	8	17,0%	0	0,0%	13	9,4%	11
Ferrara	7	9,0%	5	10,6%	0	0,0%	12	8,6%	6
Forlì-Cesena	11	14,1%	5	10,6%	2	14,3%	18	12,9%	14
Modena	3	3,8%	5	10,6%	1	7,1%	9	6,5%	9
Parma	13	16,7%	9	19,1%	1	7,1%	23	16,5%	22
Piacenza	1	1,3%	5	10,6%	0	0,0%	6	4,3%	6
Ravenna	14	17,9%	2	4,3%	5	35,7%	21	15,1%	7
Reggio Emilia	4	5,1%	2	4,3%	1	7,1%	7	5,0%	7
Rimini	20	25,6%	6	12,8%	4	28,6%	30	21,6%	18
Totale	78	100,0%	47	100,0%	14	100,0%	139	100,0%	100

Modalità di gestione - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici gestiti direttamente dal Comune	13	9,4%	9	6,5%	22	15,8%
Totale uffici gestiti direttamente dai Comuni	13	9,4%	9	6,5%	22	15,8%
Uffici gestiti da altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	3	2,2%	2	1,4%	5	3,6%
Uffici gestiti dalla Provincia	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti dalla Pro Loco	11	7,9%	6	4,3%	17	12,2%
Uffici gestiti da Agenzia di Viaggi	-	-	2	1,4%	2	1,4%
Uffici gestiti da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	17	12,2%	9	6,5%	26	18,7%
Uffici gestiti da Cooperative	4	2,9%	7	5,0%	11	7,9%
Uffici gestiti da altri soggetti privati	11	7,9%	7	5,0%	18	12,9%
Totale uffici con gestione affidata interamente ad altri soggetti	46	33,1%	33	23,7%	79	56,8%
Uffici gestiti in collaborazione con altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	-	-	2	1,4%	2	1,4%
Uffici gestiti in collaborazione con la Provincia	-	-	1	0,7%	1	0,7%
Uffici gestiti in collaborazione con la Pro Loco	7	5,0%	3	2,2%	10	7,2%
Uffici gestiti in collaborazione con Agenzia di Viaggi	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti in collaborazione con Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	1	0,7%	6	4,3%	7	5,0%
Uffici gestiti in collaborazione con Cooperative	10	7,2%	6	4,3%	16	11,5%
Uffici gestiti in collaborazione con altri soggetti privati	1	0,7%	1	0,7%	2	1,4%
Totale uffici gestiti dal Comune in collaborazione con altri soggetti	19	13,7%	19	13,7%	38	27,3%
Totale uffici di informazione turistica	78	56,1%	61	43,9%	139	100,0%

Gestione

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	13	30,8%	53,8%	15,4%
Ferrara	12	0,0%	83,3%	16,7%
Forlì-Cesena	18	22,2%	33,3%	44,4%
Modena	9	0,0%	55,6%	44,4%
Parma	23	21,7%	65,2%	13,0%
Piacenza	6	16,7%	83,3%	0,0%
Ravenna	21	0,0%	52,4%	47,6%
Reggio Emilia	7	42,9%	28,6%	28,6%
Rimini	30	16,7%	60,0%	23,3%
Totale	139	15,8%	56,8%	27,3%

Gestione

2011	UIT				IAT			
	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	5	40,0%	60,0%	0,0%	8	25,0%	50,0%	25,0%
Ferrara	7	0,0%	100,0%	0,0%	5	0,0%	60,0%	40,0%
Forlì-Cesena	11	18,2%	45,5%	36,4%	7	28,6%	14,3%	57,1%
Modena	3	0,0%	100,0%	0,0%	6	0,0%	33,3%	66,7%
Parma	13	30,8%	61,5%	7,7%	10	10,0%	70,0%	20,0%
Piacenza	1	0,0%	100,0%	0,0%	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	14	0,0%	50,0%	50,0%	7	0,0%	57,1%	42,9%
Reggio Emilia	4	50,0%	0,0%	50,0%	3	33,3%	66,7%	0,0%
Rimini	20	15,0%	60,0%	25,0%	10	20,0%	60,0%	20,0%
Totale	78	16,7%	59,0%	24,4%	61	14,8%	54,1%	31,1%

Struttura e dotazioni - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici accessibili	78	56,1%	61	43,9%	139	100,0%
Uffici con impianti a norma	78	56,1%	61	43,9%	139	100,0%
Superficie media per ufficio in mq	45,6	-	78,0	-	59,8	-
Numero medio personal computer per ufficio	1,5	-	3,0	-	2,1	-
Numero medio Stampanti per ufficio	1,2	-	1,9	-	1,5	-
Uffici con personal computer	78	56,1%	61	43,9%	139	100,0%
Uffici con segreteria telefonica	57	41,0%	53	38,1%	110	79,1%
Uffici privi di collegamento Internet	-	-	-	-	-	-
Uffici con collegamento Internet veloce (ADSL)	69	49,6%	61	43,9%	130	93,5%
Uffici con collegamento Internet lento (modem o ISDN)	9	6,5%	-	-	9	6,5%

Struttura e dotazioni

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	13	56	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	12	62	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	18	76	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	9	67	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	63	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	7	73	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	30	43	100,0%	100,0%	100,0%
Totale	139	60	100,0%	100,0%	100,0%

Struttura e dotazioni

2011	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	5	36	100,0%	100,0%	100,0%	8	68	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	7	36	100,0%	100,0%	100,0%	5	98	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	11	79	100,0%	100,0%	100,0%	7	73	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	3	66	100,0%	100,0%	100,0%	6	67	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	101	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	72	100,0%	100,0%	100,0%	3	75	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	20	31	100,0%	100,0%	100,0%	10	69	100,0%	100,0%	100,0%
Totale	78	46	100,0%	100,0%	100,0%	61	78	100,0%	100,0%	100,0%

Apertura ed orari - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici con apertura inferiore a 240 giorni	55	39,6%	-	-	55	39,6%
Uffici con apertura uguale o superiore a 240 giorni	22	15,8%	61	43,9%	83	59,7%
Uffici aperti nel corso dell'anno	1	0,7%	-	-	1	0,7%
Totale uffici	78	56,1%	61	43,9%	139	100,0%
Numero medio di giorni di apertura	174	-	324	-	241	-
Numero minimo di giorni di apertura	35	-	240	-	35	-
Numero massimo di giorni di apertura	365	-	365	-	365	-
Media di ore settimanali nei periodi di massima affluenza	43	-	53	-	47	-
Media di ore domenicali nei periodi di massima affluenza	6	-	7	-	6	-

Apertura

<i>2011</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	83,3%	16,7%	282	62	360
Ferrara	12	41,7%	58,3%	219	133	364
Forli-Cesena	18	55,6%	44,4%	226	47	360
Modena	9	100,0%	0,0%	322	276	365
Parma	23	65,2%	34,8%	269	118	363
Piacenza	6	83,3%	16,7%	245	79	311
Ravenna	21	42,9%	57,1%	206	111	365
Reggio Emilia	7	100,0%	0,0%	307	240	360
Rimini	30	43,3%	56,7%	203	35	365
Totale	138	60,1%	39,9%	241	35	365

Apertura

Apertura												
2011	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	4	50,0%	50,0%	208	62	291	8	100,0%	0,0%	319	280	360
Ferrara	7	0,0%	100,0%	144	133	164	5	100,0%	0,0%	325	284	364
Forlì-Cesena	11	27,3%	72,7%	162	47	270	7	100,0%	0,0%	326	283	360
Modena	3	100,0%	0,0%	321	278	365	6	100,0%	0,0%	323	276	365
Parma	13	38,5%	61,5%	219	118	340	10	100,0%	0,0%	335	253	363
Piacenza	1	0,0%	100,0%	79	79	79	5	100,0%	0,0%	278	240	311
Ravenna	14	14,3%	85,7%	146	111	355	7	100,0%	0,0%	327	280	365
Reggio Emilia	4	100,0%	0,0%	281	240	326	3	100,0%	0,0%	342	315	360
Rimini	20	15,0%	85,0%	138	35	320	10	100,0%	0,0%	333	268	365
Totale	77	28,6%	71,4%	174	35	365	61	100,0%	0,0%	324	240	365

Caratteristiche del personale - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Con contratto a tempo indeterminato	51	11,9%	120	28,0%	171	40,0%
Con contratto a tempo determinato	139	32,5%	118	27,6%	257	60,0%
Totale addetti	190	44,4%	238	55,6%	428	100,0%
Numero medio di addetti per ufficio	2,4	-	3,9	-	3,1	-
Numero medio di addetti compresenti nei periodi di max affluenza per ufficio	1,4	-	2,3	-	1,8	-
Numero medio di giornate annue di presenza effettiva per operatore	99	-	178	-	144	-
Nessuna lingua straniera conosciuta	7	1,6%	-	-	7	1,6%
Una lingua straniera conosciuta	63	14,7%	20	4,7%	83	19,4%
Due lingue straniere conosciute	66	15,4%	116	27,1%	182	42,5%
Tre lingue straniere conosciute	52	12,1%	87	20,3%	139	32,5%
Più di tre lingue straniere conosciute	2	0,5%	15	3,5%	17	4,0%
Totale addetti	190	44,4%	238	55,6%	428	100,0%
Hanno frequentato corsi di formazione	70	16,4%	165	38,6%	235	54,9%

Personale - Tipo di contratto e formazione

<i>2011</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%	50,0%
Ferrara	34	3	14,7%	85,3%	79,4%
Forlì-Cesena	55	3	23,6%	76,4%	61,8%
Modena	29	3	48,3%	51,7%	41,4%
Parma	69	3	58,0%	42,0%	59,4%
Piacenza	16	3	31,3%	68,8%	87,5%
Ravenna	52	2	21,2%	78,8%	75,0%
Reggio Emilia	20	3	50,0%	50,0%	30,0%
Rimini	115	4	46,1%	53,9%	37,4%
Totale	428	3	40,0%	60,0%	54,9%

Personale - Tipo di contratto e formazione

2011	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	12	3	33,3%	66,7%	25,0%	26	3	61,5%	38,5%	61,5%
Ferrara	15	2	0,0%	100,0%	86,7%	19	4	26,3%	73,7%	73,7%
Forlì-Cesena	30	3	20,0%	80,0%	30,0%	25	4	28,0%	72,0%	100,0%
Modena	8	3	25,0%	75,0%	25,0%	21	4	57,1%	42,9%	47,6%
Parma	31	2	48,4%	51,6%	32,3%	38	4	65,8%	34,2%	81,6%
Piacenza	2	2	0,0%	100,0%	0,0%	14	3	35,7%	64,3%	100,0%
Ravenna	25	2	4,0%	96,0%	72,0%	27	4	37,0%	63,0%	77,8%
Reggio Emilia	13	3	46,2%	53,8%	7,7%	7	2	57,1%	42,9%	71,4%
Rimini	54	3	31,5%	68,5%	25,9%	61	6	59,0%	41,0%	47,5%
Totale	190	2	26,8%	73,2%	36,8%	238	4	50,4%	49,6%	69,3%

Personale - Conoscenza lingue straniere

<i>2011</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%	23,7%	36,8%	39,5%
Ferrara	34	0,0%	5,9%	67,6%	26,5%
Forlì-Cesena	55	12,7%	32,7%	21,8%	32,7%
Modena	29	0,0%	17,2%	55,2%	27,6%
Parma	69	0,0%	26,1%	65,2%	8,7%
Piacenza	16	0,0%	6,3%	62,5%	31,3%
Ravenna	52	0,0%	9,6%	53,8%	36,5%
Reggio Emilia	20	0,0%	50,0%	20,0%	30,0%
Rimini	115	0,0%	13,0%	26,1%	60,9%
Totale	428	1,6%	19,4%	42,5%	36,4%

Personale - Conoscenza lingue straniere

2011	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	12	0%	58%	17%	25%	26	0%	8%	46%	46%
Ferrara	15	0%	0%	87%	13%	19	0%	11%	53%	37%
Forlì-Cesena	30	23%	43%	13%	20%	25	0%	20%	32%	48%
Modena	8	0%	13%	75%	13%	21	0%	19%	48%	33%
Parma	31	0%	55%	35%	10%	38	0%	3%	89%	8%
Piacenza	2	0%	50%	50%	0%	14	0%	0%	64%	36%
Ravenna	25	0%	20%	52%	28%	27	0%	0%	56%	44%
Reggio Emilia	13	0%	69%	0%	31%	7	0%	14%	57%	29%
Rimini	54	0%	19%	30%	52%	61	0%	8%	23%	69%
Totale	190	3,7%	33,2%	34,7%	28,4%	238	0,0%	8,4%	48,7%	42,9%

Servizi al turista: raccolta ed inoltro reclami

Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano la raccolta e l'inoltro dei reclami	67	48,2%	57	41,0%	124	89,2%
Totale reclami inerenti la ricettività	120	14,8%	266	32,9%	386	47,7%
Totale reclami inerenti la ristorazione	9	1,1%	22	2,7%	31	3,8%
Totale reclami inerenti i servizi generali (musei, guide, ecc)	105	13,0%	205	25,3%	310	38,3%
Totale reclami inerenti i trasporti sul territorio	18	2,2%	64	7,9%	82	10,1%
Totale reclami raccolti	252	31,1%	557	68,9%	809	100,0%
Media reclami inerenti la ricettività raccolti da ogni ufficio	2	-	5	-	3	-
Media reclami inerenti la ristorazione raccolti da ogni ufficio	0	-	0	-	0	-
Media reclami inerenti i servizi generali raccolti da ogni ufficio	2	-	4	-	3	-
Media reclami inerenti i trasporti sul territorio raccolti da ogni ufficio	0	-	1	-	1	-
Media reclami raccolti complessivamente da ogni ufficio	4	-	10	-	7	-

Servizi al turista: raccolta, inoltrato e tipo di reclami

<i>2011</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%	37	21,6%	5,4%	67,6%	5,4%
Ferrara	11	91,7%	67	16,4%	13,4%	65,7%	4,5%
Forli-Cesena	17	94,4%	94	73,4%	4,3%	16,0%	6,4%
Modena	4	44,4%	18	22,2%	5,6%	72,2%	0,0%
Parma	20	87,0%	112	27,7%	0,0%	59,8%	12,5%
Piacenza	6	100,0%	13	7,7%	0,0%	92,3%	0,0%
Ravenna	21	100,0%	154	40,9%	1,9%	49,4%	7,8%
Reggio Emilia	4	57,1%	19	42,1%	15,8%	21,1%	21,1%
Rimini	29	96,7%	295	64,7%	3,1%	18,3%	13,9%
Totale	124	89,2%	809	47,7%	3,8%	38,3%	10,1%

Servizi al turista: raccolta, inoltrato e tipo di reclami

2011	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	4	80,0%	2	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	8	100,0%	35	20,0%	2,9%	71,4%	5,7%
Ferrara	7	100,0%	43	4,7%	0,0%	88,4%	7,0%	4	80,0%	24	37,5%	37,5%	25,0%	0,0%
Forlì-Cesena	10	90,9%	12	41,7%	25,0%	16,7%	16,7%	7	100,0%	82	78,0%	1,2%	15,9%	4,9%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4	66,7%	18	22,2%	5,6%	72,2%	0,0%
Parma	11	84,6%	40	35,0%	0,0%	55,0%	10,0%	9	90,0%	72	23,6%	0,0%	62,5%	13,9%
Piacenza	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	13	7,7%	0,0%	92,3%	0,0%
Ravenna	14	100,0%	70	48,6%	0,0%	48,6%	2,9%	7	100,0%	84	34,5%	3,6%	50,0%	11,9%
Reggio Emilia	1	25,0%	11	45,5%	27,3%	0,0%	27,3%	3	100,0%	8	37,5%	0,0%	50,0%	12,5%
Rimini	19	95,0%	74	79,7%	2,7%	12,2%	5,4%	10	100,0%	221	59,7%	3,2%	20,4%	16,7%
Totale	67	85,9%	252	47,6%	3,6%	41,7%	7,1%	57	93,4%	557	47,8%	3,9%	36,8%	11,5%

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)	-	-	46	33,1%	46	33,1%
Totale prenotazioni in forma di last minute	-	-	5.367	40,9%	5.367	40,9%
Totale prenotazioni tramite agenzia di viaggio presente nell'ufficio	-	-	7.740	59,1%	7.740	59,1%
Totale prenotazioni effettuate	0	0,0%	13.107	100,0%	13.107	100,0%
Uffici che effettuano verifica ricettività senza prenotazione	60	43,2%	57	41,0%	117	84,2%
Uffici che effettuano altre iscrizioni, prenotazioni e verifiche disponibilità	52	37,4%	50	36,0%	102	73,4%
Uffici che effettuano vendita materiali turistici, gadget e prodotti tipici	37	26,6%	48	34,5%	85	61,2%
Uffici che effettuano prenotazione di guide turistiche	22	15,8%	40	28,8%	62	44,6%
Uffici che collaborano sistematicamente con la redazione locale	61	43,9%	53	38,1%	114	82,0%
Uffici che collaborano saltuariamente con la redazione locale	15	10,8%	6	4,3%	21	15,1%
Uffici che non collaborano mai con la redazione locale	2	1,4%	2	1,4%	4	2,9%

Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disponib. (%)
Bologna	5	38,5%	1.610	0,0%	100,0%	12	92,3%
Ferrara	2	16,7%	51	0,0%	100,0%	12	100,0%
Forli-Cesena	6	33,3%	1.858	68,6%	31,4%	11	61,1%
Modena	5	55,6%	714	0,0%	100,0%	9	100,0%
Parma	8	34,8%	661	18,5%	81,5%	20	87,0%
Piacenza	5	83,3%	83	0,0%	100,0%	6	100,0%
Ravenna	7	33,3%	3.317	99,3%	0,7%	19	90,5%
Reggio Emilia	1	14,3%	32	0,0%	100,0%	6	85,7%
Rimini	7	23,3%	4.781	63,8%	36,2%	22	73,3%
Totale	46	33,1%	13107	59,1%	40,9%	117	84,2%

Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

2011	UIT							IAT						
	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%	4	80,0%	5	62,5%	1.610	0,0%	100,0%	8	100,0%
Ferrara	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	100,0%	2	40,0%	51	0,0%	100,0%	5	100,0%
Forlì-Cesena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	6	54,5%	6	85,7%	1.858	68,6%	31,4%	5	71,4%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	100,0%	5	83,3%	714	0,0%	100,0%	6	100,0%
Parma	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	10	76,9%	8	80,0%	661	18,5%	81,5%	10	100,0%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	100,0%	5	100,0%	83	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	12	85,7%	7	100,0%	3.317	99,3%	0,7%	7	100,0%
Reggio Emilia	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	75,0%	1	33,3%	32	0,0%	100,0%	3	100,0%
Rimini	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	14	70,0%	7	70,0%	4.781	63,8%	36,2%	8	80,0%
Totale	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	60	76,9%	46	75,4%	13107	59,1%	40,9%	57	93,4%

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

<i>2011</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%	76,9%	100,0%
Ferrara	12	91,7%	91,7%	8,3%	91,7%
Forli-Cesena	18	77,8%	44,4%	55,6%	83,3%
Modena	9	88,9%	77,8%	33,3%	100,0%
Parma	23	87,0%	69,6%	39,1%	100,0%
Piacenza	6	66,7%	83,3%	66,7%	100,0%
Ravenna	21	76,2%	42,9%	47,6%	100,0%
Reggio Emilia	7	57,1%	85,7%	71,4%	100,0%
Rimini	30	50,0%	46,7%	33,3%	100,0%
Totale	139	73,4%	61,2%	44,6%	97,1%

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

<i>2011</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	5	80%	40%	60%	100%	8	75%	88%	88%	100%
Ferrara	7	100%	100%	0%	100%	5	80%	80%	20%	80%
Forlì-Cesena	11	73%	45%	45%	82%	7	86%	43%	71%	86%
Modena	3	67%	67%	33%	100%	6	100%	83%	33%	100%
Parma	13	77%	54%	23%	100%	10	100%	90%	60%	100%
Piacenza	1	0%	0%	0%	100%	5	80%	100%	80%	100%
Ravenna	14	64%	21%	21%	100%	7	100%	86%	100%	100%
Reggio Emilia	4	50%	75%	75%	100%	3	67%	100%	67%	100%
Rimini	20	50%	40%	20%	100%	10	50%	60%	60%	100%
Totale	78	66,7%	47,4%	28,2%	97,4%	61	82,0%	78,7%	65,6%	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	77	55,4%	60	43,2%	137	98,6%
Totale richieste dirette al banco	212.803	15,3%	827.728	59,4%	1.040.531	74,7%
Totale richieste telefoniche	39.938	2,9%	181.232	13,0%	221.170	15,9%
Totale richieste via fax o posta	2.662	0,2%	12.943	0,9%	15.605	1,1%
Totale richieste per e-mail	17.149	1,2%	98.542	7,1%	115.691	8,3%
Totale contatti censiti	272.552	19,6%	1.120.445	80,4%	1.392.997	100,0%
Media richieste dirette al banco per ogni ufficio	2.764	-	13.795	-	7.595	-
Media richieste telefoniche per ogni ufficio	519	-	3.021	-	1.614	-
Media richieste via fax o posta per ogni ufficio	35	-	216	-	116	-
Media richieste per e-mail per ogni ufficio	226	-	1.642	-	851	-
Media richieste ricevute complessivamente da ogni ufficio	3.540	-	18.674	-	10.168	-
Uffici che effettuano indagini sulla soddisfazione dell'utente	35	25,2%	32	23,0%	67	48,2%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione	29	20,9%	29	20,9%	58	41,7%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento	32	23,0%	22	15,8%	54	38,8%
Uffici che fanno indagini di tipo continuativo	24	17,3%	21	15,1%	45	32,4%
Uffici che fanno indagini attivate ad hoc	11	7,9%	13	9,4%	24	17,3%

Censimento contatti - Modalità di contatto

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail
Bologna	242.388	80,2%	11,2%	0,6%	8,0%
Ferrara	216.433	86,7%	9,3%	0,6%	3,3%
Forlì-Cesena	178.972	66,8%	23,3%	1,2%	8,7%
Modena	70.754	55,4%	18,2%	5,1%	21,2%
Parma	137.618	70,1%	16,9%	1,2%	11,9%
Piacenza	56.421	73,9%	11,6%	0,4%	14,0%
Ravenna	199.278	74,6%	16,7%	1,4%	7,3%
Reggio Emilia	61.759	66,0%	15,6%	1,5%	16,9%
Rimini	229.374	75,0%	20,3%	0,7%	4,0%
Totale	1.392.997	74,7%	15,9%	1,1%	8,3%

Censimento contatti - Modalità di contatto

2011	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	25.867	45,6%	33,6%	1,5%	19,3%	216.521	84,4%	8,5%	0,5%	6,6%
Ferrara	49.584	87,0%	8,1%	1,8%	3,1%	166.849	86,6%	9,7%	0,3%	3,4%
Forlì-Cesena	40.864	85,9%	10,1%	0,4%	3,6%	138.108	61,1%	27,2%	1,4%	10,3%
Modena	3.538	57,9%	34,9%	0,3%	7,0%	67.216	55,3%	17,4%	5,4%	21,9%
Parma	16.192	75,0%	13,6%	2,6%	8,8%	121.426	69,4%	17,3%	1,0%	12,3%
Piacenza	47	97,9%	2,1%	0,0%	0,0%	56.374	73,9%	11,7%	0,4%	14,0%
Ravenna	54.668	78,6%	11,7%	0,8%	8,9%	144.610	73,0%	18,6%	1,6%	6,8%
Reggio Emilia	14.484	73,0%	13,5%	0,8%	12,7%	47.275	63,9%	16,2%	1,7%	18,2%
Rimini	67.308	81,7%	16,8%	0,4%	1,1%	162.066	72,3%	21,7%	0,8%	5,2%
Totale	272.552	78,1%	14,7%	1,0%	6,3%	1.120.445	73,9%	16,2%	1,2%	8,8%

Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	13	100,0%	100,0%	30,8%
Ferrara	12	100,0%	100,0%	83,3%
Forli-Cesena	18	100,0%	100,0%	27,8%
Modena	9	100,0%	100,0%	44,4%
Parma	23	100,0%	100,0%	47,8%
Piacenza	6	100,0%	100,0%	0,0%
Ravenna	21	100,0%	100,0%	85,7%
Reggio Emilia	7	100,0%	100,0%	14,3%
Rimini	30	93,3%	93,3%	46,7%
Totale	139	98,6%	98,6%	48,2%

Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

2011	UIT				IAT			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	5	100,0%	100,0%	40,0%	8	100,0%	100,0%	25,0%
Ferrara	7	100,0%	100,0%	85,7%	5	100,0%	100,0%	80,0%
Forlì-Cesena	11	100,0%	100,0%	9,1%	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%	23,1%	10	100,0%	100,0%	80,0%
Piacenza	1	100,0%	100,0%	0,0%	5	100,0%	100,0%	0,0%
Ravenna	14	100,0%	100,0%	85,7%	7	100,0%	100,0%	85,7%
Reggio Emilia	4	100,0%	100,0%	25,0%	3	100,0%	100,0%	0,0%
Rimini	20	95,0%	95,0%	45,0%	10	90,0%	90,0%	50,0%
Totale	78	98,7%	98,7%	44,9%	61	98,4%	98,4%	52,5%

Analisi dei contatti - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici che effettuano l'analisi dei contatti censiti	77	55,4%	60	43,2%	137	98,6%
Totale contatti in lingua italiana	220.825	17,3%	822.290	64,4%	1.043.115	81,7%
Totale contatti in lingua inglese	9.513	0,7%	89.091	7,0%	98.604	7,7%
Totale contatti in lingua francese	7.238	0,6%	29.871	2,3%	37.109	2,9%
Totale contatti in lingua tedesca	11.984	0,9%	30.055	2,4%	42.039	3,3%
Totale contatti in lingua spagnola	1.025	0,1%	25.479	2,0%	26.504	2,1%
Totale contatti in una lingua differente dalle precedenti	4.818	0,4%	25.117	2,0%	29.935	2,3%
Totale contatti analizzati per lingua	255.403	20,0%	1.021.903	80,0%	1.277.306	100,0%
Totale richieste relative all'ambito locale	254.072	18,9%	959.100	71,3%	1.213.172	90,2%
Totale richieste relative all'ambito regionale	23.820	1,8%	59.932	4,5%	83.752	6,2%
Totale richieste relative ad altri ambiti	12.974	1,0%	43.678	3,2%	56.652	4,2%
Totale richieste relative al territorio (musei, località, itinerari, trasporti)	155.577	8,6%	616.841	33,9%	772.418	42,5%
Totale richieste relative a eventi e proposte	82.037	4,5%	385.634	21,2%	467.671	25,7%
Totale richieste relative a divertimento e relax (parchi tematici, terme, impianti sportivi)	29.871	1,6%	84.890	4,7%	114.761	6,3%
Totale richieste relative all'ospitalità	52.076	2,9%	190.560	10,5%	242.636	13,3%
Totale richieste relative ai servizi	46.716	2,6%	173.963	9,6%	220.679	12,1%

Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	223.015	68,5%	15,3%	3,1%	2,0%	5,7%	5,4%
Ferrara	209.223	80,4%	4,1%	4,6%	5,5%	3,1%	2,3%
Forli-Cesena	163.347	90,5%	2,6%	1,4%	4,3%	0,3%	0,9%
Modena	55.774	85,9%	10,5%	1,4%	0,4%	1,6%	0,3%
Parma	121.304	92,3%	5,1%	1,7%	0,4%	0,4%	0,2%
Piacenza	48.510	93,8%	3,1%	1,0%	0,9%	0,5%	0,7%
Ravenna	184.632	77,7%	11,1%	4,3%	4,5%	1,7%	0,7%
Reggio Emilia	51.313	93,1%	4,1%	1,1%	1,2%	0,4%	0,1%
Rimini	220.188	80,7%	7,1%	3,0%	4,2%	0,8%	4,3%
Totale	1.277.306	81,7%	7,7%	2,9%	3,3%	2,1%	2,3%

Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

2011	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	20.881	96,9%	1,3%	0,3%	1,1%	0,1%	0,3%	202.134	65,6%	16,7%	3,3%	2,1%	6,3%	6,0%
Ferrara	48.035	83,7%	1,8%	2,6%	8,2%	0,2%	3,6%	161.188	79,4%	4,8%	5,2%	4,6%	4,0%	1,9%
Forlì-Cesena	39.397	86,3%	2,8%	2,3%	6,7%	0,1%	1,8%	123.950	91,8%	2,5%	1,1%	3,6%	0,4%	0,6%
Modena	3.292	98,1%	0,9%	0,9%	0,1%	0,0%	0,0%	52.482	85,1%	11,1%	1,4%	0,4%	1,7%	0,3%
Parma	14.761	94,5%	4,2%	1,1%	0,1%	0,0%	0,1%	106.543	92,0%	5,2%	1,8%	0,4%	0,5%	0,2%
Piacenza	47	83,0%	6,4%	4,3%	2,1%	0,0%	4,3%	48.463	93,8%	3,1%	1,0%	0,9%	0,5%	0,7%
Ravenna	49.801	85,9%	4,1%	4,7%	3,6%	1,2%	0,6%	134.831	74,7%	13,7%	4,2%	4,8%	1,9%	0,8%
Reggio Emilia	12.639	96,4%	2,0%	0,5%	0,6%	0,1%	0,4%	38.674	92,0%	4,8%	1,3%	1,4%	0,5%	0,0%
Rimini	66.550	81,5%	6,5%	3,6%	5,0%	0,4%	2,9%	153.638	80,4%	7,3%	2,7%	3,8%	0,9%	4,8%
Totale	255.403	86,5%	3,7%	2,8%	4,7%	0,4%	1,9%	1.021.903	80,5%	8,7%	2,9%	2,9%	2,5%	2,5%

Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	226.533	93,8%	6,1%	12,4%
Ferrara	234.674	95,1%	3,7%	1,7%
Forlì-Cesena	166.051	87,9%	9,7%	5,9%
Modena	60.451	89,7%	10,2%	2,9%
Parma	126.692	97,8%	0,8%	2,3%
Piacenza	52.517	87,2%	12,8%	1,6%
Ravenna	197.622	91,6%	7,4%	2,2%
Reggio Emilia	57.430	88,3%	11,5%	5,2%
Rimini	231.606	93,3%	5,7%	2,5%
Totale	1.353.576	89,6%	6,2%	4,2%

Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

2011	UIT				IAT			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	21.394	86,0%	13,0%	1,1%	205.139	83,3%	4,6%	12,1%
Ferrara	68.663	88,5%	7,4%	4,0%	166.011	97,2%	2,1%	0,7%
Forlì-Cesena	40.325	80,2%	10,5%	9,3%	125.726	86,5%	9,1%	4,5%
Modena	3.502	98,2%	1,2%	0,6%	56.949	86,6%	10,5%	2,9%
Parma	17.082	87,6%	2,4%	10,0%	109.610	98,4%	0,5%	1,1%
Piacenza	48	91,7%	4,2%	4,2%	52.469	85,8%	12,6%	1,6%
Ravenna	56.221	88,4%	8,1%	3,6%	141.401	91,4%	7,0%	1,6%
Reggio Emilia	13.349	92,0%	7,4%	0,6%	44.081	81,8%	12,0%	6,2%
Rimini	70.282	88,4%	8,2%	3,4%	161.324	93,5%	4,5%	2,1%
Totale	290.866	87,4%	8,2%	4,5%	1.062.710	90,3%	5,6%	4,1%

Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<i>2011</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	237.865	42,6%	27,3%	3,8%	5,6%	20,7%
Ferrara	327.936	57,8%	17,6%	7,0%	13,7%	4,0%
Forli-Cesena	230.497	35,0%	27,1%	12,8%	16,7%	8,4%
Modena	66.139	34,7%	36,5%	6,9%	13,9%	8,1%
Parma	228.104	45,4%	34,5%	3,1%	8,5%	8,4%
Piacenza	85.887	43,0%	34,0%	2,1%	16,0%	5,0%
Ravenna	303.403	38,3%	23,8%	5,1%	14,7%	18,2%
Reggio Emilia	71.504	32,1%	32,9%	3,4%	12,7%	18,8%
Rimini	266.830	36,8%	20,6%	8,3%	18,8%	15,6%
Totale	1.818.165	42,5%	25,7%	6,3%	13,3%	12,1%

Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

2011	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	21.177	26,3%	27,4%	13,4%	6,5%	26,4%	216.688	44,2%	27,3%	2,8%	5,5%	20,2%
Ferrara	73.897	60,7%	16,5%	5,1%	6,5%	11,2%	254.039	56,9%	17,9%	7,6%	15,7%	1,9%
Forlì-Cesena	40.783	46,5%	28,9%	7,6%	7,0%	9,9%	189.714	32,5%	26,8%	13,9%	18,7%	8,1%
Modena	3.396	15,7%	45,2%	4,5%	5,7%	28,9%	62.743	35,7%	36,1%	7,0%	14,3%	6,9%
Parma	35.733	32,3%	30,1%	9,4%	16,6%	11,7%	192.371	47,9%	35,3%	1,9%	7,0%	7,8%
Piacenza	58	41,4%	19,0%	13,8%	6,9%	19,0%	85.829	43,0%	34,0%	2,1%	16,0%	5,0%
Ravenna	92.296	43,8%	18,5%	7,3%	19,2%	11,2%	211.107	36,0%	26,1%	4,1%	12,7%	21,2%
Reggio Emilia	13.433	39,0%	28,6%	6,1%	16,9%	9,4%	58.071	30,5%	33,9%	2,8%	11,8%	21,0%
Rimini	85.504	33,2%	22,3%	10,6%	19,8%	14,1%	181.326	38,5%	19,7%	7,2%	18,3%	16,3%
Totale	366.277	42,5%	22,4%	8,2%	14,2%	12,8%	1.451.888	42,5%	26,6%	5,8%	13,1%	12,0%

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 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 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

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

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 <i>Triumvirato, 84</i>	051-6472113	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO Bologna	BOLOGNA PIAZZA MAGGIORE	Piazza <i>Maggiore, 1/E</i>	051-239660	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO Borgo Tossignano	BORGO TOSSIGNANO	Via <i>Rineggio, 22</i>	334-7041312	0542-628143	info.gessi.fiume@ecosistema.it	UIT
BO Castel Guelfo di Bologna	CASTEL GUELFO OUTLETS	Via <i>del Commercio, 4/Z</i>	0542-670765	0542-671714	uit.castelguelfo@stai.it	UIT
BO Castel San Pietro Terme	CASTEL S. PIETRO	Piazza <i>XX Settembre, 3</i>	051-6954137	051-6954141	iat@cspietro.it	UIT
BO Granaglione	GRANAGLIONE	Via <i>Roma, 56/1</i>	0534-62468	0534-62468	info@molinodelpallone.it	UIT
BO Imola	IMOLA	Via <i>Emilia, 135</i>	0542-602207	0542-602141	iat@comune.imola.bo.it	IAT
BO Lizzano in Belvedere	LIZZANO IN BELVEDERE	Piazza <i>Marconi, 6</i>	0534-51052	0534-51052	iat.lizzano@comune.lizzano.bo.it	IAT
BO Lizzano in Belvedere	VIDICIATICO	Via <i>Marconi, 31</i>	0534-53159	0534-53159	iat.vidiciatico@comune.lizzano.bo.it	IAT
BO Monghidoro	MONGHIDORO	Via <i>Matteotti, 1</i>	051-6555132	051-6552268	iat@monghidoro.eu	IAT
BO Porretta Terme	PORRETTA TERME	Piazza <i>Liberta', 11</i>	0534-22021	0534-24440	iat@comune.porrettaterme.bo.it	IAT
BO Sasso Marconi	SASSO MARCONI	Via <i>Porrettana, 312</i>	051-6758409	051-6758408	info@infosasso.it	UIT
BO Zola Predosa	ZOLA PREDOSA	Via <i>Masini, 11</i>	051-752472	051-752838	info@iatzola.it	IAT
FC Bagno di Romagna	BAGNO DI ROMAGNA	Via <i>Fiorentina, 38</i>	0543-911046	0543-911026	info@bagnodiromagnaturismo.it	IAT
FC Bertinoro	BERTINORO	Piazza <i>della Liberta', 9/C</i>	0543-469213	0543-444588	turismo@comune.bertinoro.fc.it	UIT
FC Castrocaro Terme e Terra del Sole	CASTROCARO GALLERIA TERME	Viale <i>Marconi, 20/28</i>	0543-769631	0543-769631	iatcastrocaro@visitcastrocaro.it	IAT
FC Castrocaro Terme e Terra del Sole	TERRA DEL SOLE	Piazza <i>d'Armi, 2</i>	0543-766766	0543-766766	proloco@terradelsole.org	UIT
FC Cesena	CESENA	Piazza <i>del Popolo, 15</i>	0547-356327	0547-356393	iat@comune.cesena.fc.it	IAT-R
FC Cesenatico	CESENATICO	Viale <i>Roma, 112</i>	0547-673287	0547-79404	iat@cesenatico.it	IAT-R
FC Cesenatico	CESENATICO PONENTE	Viale <i>Mazzini angolo Cavour</i>	0547-675684	0547-679962	info@cesenaticoturismo.com	UIT
FC Cesenatico	CESENATICO VALVERDE	Viale <i>Carducci, 292/B</i>	0547-85183	0547-85183	iatvalverde@cesenatico.it	UIT
FC Forlì	FORLÌ	Piazzetta <i>della Misura, 5</i>	0543-712435	0543-712755	iat@comune.forli.fc.it	IAT
FC Forlì	FORLÌ AEROPORTO	Via <i>Seganti, 103</i>	0543-783043	0543-712755	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	museomambrini@libero.it	UIT
FC Gatteo	GATTEO A MARE	Piazza della Libertà, 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
FC Santa Sofia	SANTA SOFIA	Piazza G. Matteotti, 4	0543-970014	0543-970014	ostello.santasofia@libero.it	UIT
FC Sarsina	SARSINA	Via IV Novembre, 13	0547-698102	0547-698102	uit.sarsina@libero.it	UIT
FC Verghereto	VERGHERETO - ALFERO	Via G. Leopardi, 14	0543-910198	0543-910198	turismo@comune.verghereto.fc.it	UIT
FE Argenta	ARGENTA	Piazza Marconi, 1	0532-330276	0532-330291	iatargenta@comune.argenta.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, 36/38	0533-329076	0533-328336	iatportogaribaldi@comune.comacchio.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
MO Modena	MODENA	Via Scudari, 8/10	059-2032660	059-2032659	iatmo@comune.modena.it	IAT-R
MO Montefiorino	UNIONE COMUNI VALLI DOLO, DRAGONE E SECCHIA	Via Alighieri	0536-962727	0536-965312	infoturismo@unionecomuniovest.mo.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
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	0536-1844964	iat@comune.sassuolo.mo.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	iat.bobbio@sintranet.it	IAT
PC	Borgonovo Val Tidone	BORGONOVO	<i>Piazza Garibaldi, 18</i>	0523-861210	0523-861210	turismo@valtidoneluretta.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@valnure.info	IAT
PR	Bardi	BARDI	<i>Via Pietro Cella, 5</i>	0525-733075	0525-733075	ufficioturismo@bardiservizi.com	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	turismo@comune.berceto.pr.it	UIT
PR	Bore	BORE	<i>Via Roma, 83</i>	0525-79137	0525-79207	bore@comune.bore.pr.it	UIT
PR	Borgo Val di Taro	BORGO 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, 23</i>	0521-313790	0521-521370	ufficio.turistico@comune.colorno.pr.it	IAT
PR	Corniglio	CORNIGLIO	<i>Largo al Castello, 1</i>	0521-881012	0521-881012	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	iat@fontanellato.org	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
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>	0521-622227	0521-622227	turismo@comune.noceto.pr.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
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	0521-868936	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 Libertà, 4	0545-280898	0545-280859	turismo@unione.labassaromagna.it	UIT
RA Brisighella	BRISIGHELLA	Piazzetta Porto Gabolo, 5	0546-81166	0546-81166	iat.brisighella@racine.ra.it	UIT
RA Casola Valsenio	CASOLA VALSENI	Via Roma, 50	0546-73033	0546-76033	iat.casolavalsenio@racine.ra.it	UIT
RA Cervia	CERVIA	Via Evangelisti, 4	0544-974400	0544-977194	iatcervia@cerviaturismo.it	IAT-R
RA Cervia	MILANO MARITTIMA	Piazzale Napoli, 30	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	info@prolocofaenza.it	IAT
RA Ravenna	CASALBORSETTI	Viale delle Viole, 1	0544-444912	0544-444912	proloco@casalborsetti.it	UIT
RA Ravenna	CLASSE	Via Romea Sud, 226	0544-473661	0544-473661	iatclasse@ravennareservation.it	IAT-R
RA Ravenna	LIDO ADRIANO	Viale Petrarca, 434	0544-495353	0544-495353	info@prolocolidoadriano.it	UIT
RA Ravenna	LIDO DI CLASSE	Viale Vivaldi, 51	0544-939278	0544-939278	iatlidodiclasse@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	LIDO DI DANTE	Via Catone, 10	0544-492106	0544-492106	iatlidadidante@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	LIDO DI SAVIO	Viale Romagna, 244	0544-949063	0544-949063	iatlidadisavio@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	MARINA DI RAVENNA	Piazzale Marinai d'Italia, 17	0544-531108	0544-531108	iatmarinadiravenna@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	MARINA ROMEA	Viale Ferrara, 7	0544-446035	0544-448323	iatmarinaromea@ravennareservation.it	UIT
RA Ravenna	PORTO CORSINI	Via Lamone, 18	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

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
RA	Ravenna	RAVENNA CENTRO STORICO	Via Salara, 8/12	0544-35404	0544-546097	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	Busana	MUSEO DEL SUGHERO CERVAREZZA	Piazza 1° Maggio	0522-890655	0522-890749	museodelsughero@unionecomuni.re.it	UIT
RE	Canossa	TERRE MATILDICHE	Località Rossena, 83	0522-872225	0522-872225	iat.terrematildiche@libero.it	IAT
RE	Castelnovo ne'Monti	APPENNINO REGGIANO	Via Roma, 79/E	0522-810430	0522-812313	iat@appenninoreggiano.it	IAT-R
RE	Correggio	CORREGGIO	Corso Cavour, 7	0522-631770	0522-641105	turismo@comune.correggio.re.it	UIT
RE	Guastalla	GUASTALLA	Via Gonzaga, 16	0522-839736		uit@comune.guastalla.re.it	UIT
RE	Reggio nell'Emilia	REGGIO EMILIA	Via Farini, 1/A	0522-451152	0522-436739	iat@municipio.re.it	IAT
RE	Scandiano	SCANDIANO	Piazza Libertà, 6	0522-764238	0522-852323	uit@comune.scandiano.re.it	UIT
RN	Bellaria-Igea Marina	BELLARIA	Via Leonardo Da Vinci, 3	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	Casteldelci	CASTELDELICI	Via Roma, 26	0541-915423	0541-925300	anagrafe@comune.casteldelci.rn.it	UIT
RN	Cattolica	CATTOLICA PIAZZA 1° MAGGIO	Piazza 1° Maggio	0541-966687	0541-966687	iat@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	Montegridolfo	MONTEGRIDOLFO	Via Borgo, 1	0541-855067	0541-855067	uit_montegridolfo@libero.it	UIT
RN	Novafeltria	NOVAFELTRIA	Piazza V. Emanuele, 2	0541-845619	0541-845620	urp@comune.novafeltria.rn.it	UIT
RN	Pennabilli	PENNABILLI	Piazza Garibaldi, 1	0541-928659		info@pennabilliturismo.it	IAT
RN	Riccione	RICCIONE GIARDINI ALBA	Via Cilea, 10	0541-426052			UIT
RN	Riccione	RICCIONE PIAZZALE CECCARINI	Piazzale Ceccarini, 11	0541-406050	0541-426080	iat@comune.riccione.rn.it	IAT-R
RN	Riccione	RICCIONE STAZIONE F.S.	Piazzale Cadorna	0541-426051			UIT
RN	Rimini	MIRAMARE	Via Martinelli, 11/A	0541-372112	0541-372112	miramare@riminireservation.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
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	flera@riminireservation.it	UIT
RN Rimini	RIMINI MARE	Piazzale Fellini, 3	0541-56902	0541-56598	marinacentro@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
RN Rimini	TRIPOLI	Piazza Marvelli, 8/B	0541-390530	0541-388856	tripoli@riminireservation.it	UIT
RN Rimini	VISERBA	Via G. Dati, 180/A	0541-738115	0541-738115	viserba@riminireservation.it	UIT
RN Saludecio	SALUDECIO	Piazza Beato Amato Ronconi, 8	0541-869731	0541-869732	uit.saludecio@comune.saludecio.rn.it	UIT
RN San Giovanni in Marignano	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	Piazza Silvagni, 26	0541-828124	0541-957610	turismo@marignano.net	UIT
RN San Leo	SAN LEO	Piazza Dante Alighieri, 14	0541-916306	0541-926973	info@sanleo2000.it	IAT
RN Sant'Agata Feltria	SANT'AGATA FELTRIA	Piazza Garibaldi, 31	0541-848022		info@prolocosantagatainfiera.com	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