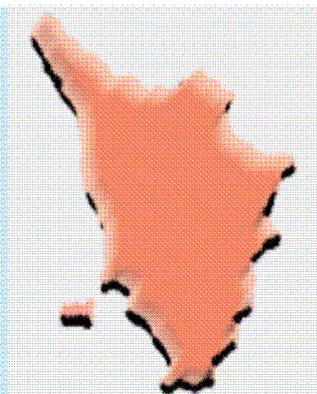




Regione Toscana

Diritto Valori Innovazione Sostenibilità

Il sistema di
informazione
e accoglienza
turistica in Toscana
*Caratteristiche
strutturali e operative*



osservatorio
regionale
del turismo
in Toscana



Il sistema di informazione e accoglienza turistica in Toscana – Caratteristiche strutturali e operative

Regione Toscana – Giunta Regionale

Direzione Generale dello Sviluppo Economico

Coordinamento a cura di:

Area Politiche del Turismo, Commercio e Attività Terziarie

Redazione a cura di:

Centro Studi Turistici

Anno 2007

Distribuzione gratuita

Pubblicazione dell'Osservatorio Regionale del Turismo della Toscana

REGIONE
TOSCANA



SOMMARIO

Premessa.....	3
I servizi di informazione turistica e marketing territoriale.....	3
Riferimento legislativo.....	5
Configurazione dei servizi offerti.....	5
Ipotesi Minimale.....	5
Ipotesi Massimale.....	6
Definizione delle tipologie di uffici necessari.....	8
Presentazione dei risultati.....	10
Rapporto tra turisti e uffici informazione turistica.....	11
Titolarietà e gestione operativa degli uffici.....	13
Logistica e caratteristiche locale.....	13
Organizzazione dell'attività.....	14
Personale.....	15
Servizi offerti.....	17
Dati sul servizio svolto.....	17
Appendice.....	19

Premessa

L'attività di promozione del turismo consiste essenzialmente nel realizzare iniziative in grado di incrementare il movimento dei turisti, attraverso una qualificazione dell'offerta turistica. Fornire servizi di informazione e assistenza ai turisti, valorizzare le risorse turistiche disponibili, realizzare progetti, manifestazioni e congressi d'interesse turistico, diffondere opuscoli e guide ed altro materiale per la conoscenza delle località turistiche, costituiscono alcuni esempi d'attività promozionale. Si tratta, dunque, di un'attività molto ampia e articolata, non facilmente ricomponibile, ma senza dubbio decisiva per un settore, come quello turistico, caratterizzato da una forte competizione e da un raggio d'azione molto esteso.

In questo contesto i servizi relativi all'accoglienza e all'informazione dei turisti rappresentano, senza dubbio, attività fondamentali per il settore: la soddisfazione del turista, passa anche attraverso il comportamento di questi organismi e il tipo di prestazioni che sono in grado di effettuare.

L'efficacia nel modo di operare degli IAT è legata, essenzialmente, alla loro capacità di soddisfare le necessità e i desideri dei turisti, i quali devono essere considerati sia come principali destinatari dei servizi sia, in ottica strategica, come una bussola che orienta l'attività di informazione e accoglienza turistica.

La principale sfida degli IAT è, dunque, quella di porre attenzione alle esigenze dei turisti e tradurle in prestazioni di qualità, in grado di suggerire la soluzione giusta, al momento opportuno.

L'obiettivo del presente progetto è quello di creare un vero e proprio osservatorio di indicatori dell'informazione turistica in Regione Toscana.

L'importanza strategica dell'informazione turistica richiede un controllo continuo dei livelli di qualità degli uffici preposti: questo significa l'applicazione di standard di lavoro finalizzati ad elevare il livello dei servizi offerti. L'operatore pubblico può e deve assumere iniziative per ottimizzare e migliorare la qualità del servizio; esso può organizzare un'azione propulsiva all'esterno, ma anche e soprattutto al proprio interno.

Lo studio ha riguardato la raccolta di alcuni elementi qualitativi utili a verificare l'assolvimento del ruolo istituzionale, attraverso il controllo di indicatori di performance relativi all'attività di informazione e accoglienza turistica nella provincia.

In particolare, la metodologia adottata per la realizzazione del progetto ha previsto una rilevazione esaustiva, sulla base di un questionario elaborato dal Centro Studi Turistici di Firenze, degli uffici informazione turistica presenti sul territorio regionale. L'indagine ha permesso di elaborare una "mappatura" aggiornata della rete di informazione e accoglienza turistica, che poi è stata rapportata alle esigenze territoriali poste dallo sviluppo della domanda turistica.

I servizi di informazione turistica e marketing territoriale

Negli ultimi anni, l'Assessorato al Turismo della Regione Toscana, ha promosso interventi istituzionali attraverso l'emanazione di leggi e regolamenti che hanno come oggetto la riorganizzazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica per l'acquisizione e la diffusione di informazioni al turista e agli operatori.

Questo impegno politico, ha creato le condizioni favorevoli per una riqualificazione del ruolo e delle competenze dei Servizi di informazione e accoglienza turistica secondo Standard minimi di livello europeo, rafforzandone la funzione importantissima di interfaccia

fra l'offerta di risorse del sistema turistico regionale e l'universo della variegata e mutevole domanda di servizi.

Che tali uffici possano agire in modo efficace e con più alti standard di qualità a supporto delle azioni regionali, provinciali e locali di promozione, oltre che nelle politiche di accoglienza, così come avviene in altri paesi europei, è l'obiettivo realistico che si è data la Regione.

Dando seguito ai risultati della "mappatura" degli "uffici di informazione (IAT)" ed in relazione all'Articolo 3 (Comma 8 e 10) del Regolamento di attuazione del Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di Turismo **la Regione Toscana intende effettuare una mappatura logica¹ del sistema informativo turistico regionale** che nell'arco di un triennio si prefigge l'obiettivo di una riqualificazione del sistema dei servizi di accoglienza, informazione ed assistenza, con lo sviluppo di funzioni innovative, quali ad esempio l'informazione on line, la tutela del turista-consumatore, l'introduzione di standard organizzativi e funzionali in grado di offrire un livello di prestazioni omogeneo in ambito regionale.

Con questi nuovi strumenti legislativi e con il nuovo progetto, ci sono quindi tutte le condizioni per considerare la "rete" IAT come strutture di accoglienza turistica anche sul piano tecnico-professionale, del valore economico e di marketing che effettivamente rivestono fra le moderne forme di promozione sia pubbliche che private.

L'auspicio è che questi uffici vengano connessi in una rete informatica- telematica intelligente e coordinati in sistemi territoriali che ne qualificano il ruolo sia sul piano degli indirizzi e degli obiettivi culturali, sia della dotazione tecnica e delle funzioni operative di esercizio e gestione.

In un territorio a forte vocazione turistica come quello della Regione Toscana, l'integrazione delle competenze di un sistema territoriale di servizi di informazione con degli strumenti formidabili di comunicazione quali i sistemi informativi avanzati e il web, rappresenta un potenziale enorme per nuove strategie di marketing.

Lo sviluppo di servizi informativi sempre più integrati e connessi, aiuterà anche a scoprire i **punti di debolezza e i vincoli da superare per realizzare un sistema di qualità dell'accoglienza turistica**, diventando uno strumento indispensabile di incontro fra operatori e utenti.

Il ruolo dei sistemi informativi turistici, specialmente se integrati con le azioni di promozione di Enti e imprese, si configura come un **servizio** indispensabile per il sistema di commercializzazione, oltre che veicolo d'immagine di una località e delle sue politiche di accoglienza.

Imprenditori turistici e associazioni di categoria, dovrebbero manifestare un concreto interesse verso le nuove opportunità rappresentate da una "**rete di uffici**" che svolge funzioni integrative a quelle aziendali di co-marketing, direct-marketing, ecc., quale può diventare la rete dei futuri servizi di informazione-accoglienza e promozione turistica della regione.

Un progetto di riorganizzazione del sistema informativo e della qualità dei servizi turistici di un territorio deve ispirarsi anche a modelli di lavoro e a criteri organizzativi aziendalistici e valorizzare le funzioni di promozione – comunicazione - accoglienza dei servizi in architetture orizzontali "client server" (secondo le esperienze di "customer satisfaction", ecc.).

E' stato verificato con ricerche sul campo in diverse regioni che "per il turista contemporaneo fattori come la rapidità con la quale si ottiene la risposta, la possibilità di poter attingere informazioni senza limite di orario e di tempo, al di fuori dei vincoli imposti

¹ Per mappatura logica si intende la definizione del territorio di competenza dei singoli uffici ed i servizi da erogare presso gli stessi uffici

dagli uffici, specialmente pubblici, e la personalizzazione delle informazioni, costituiscono elementi per valutare la qualità complessiva dell'offerta turistica di una località"².

Il ruolo dei sistemi informativi turistici si sta configurando sempre più anche come un servizio indispensabile per il sistema di commercializzazione, variabile significativa dell'immagine di una località e delle sue politiche di marketing, oltre che un vantaggio competitivo nella promozione diretta delle imprese turistiche che vi collaborano con trasparenza e ne accettano i protocolli di valutazione.

Così come avviene per le imprese, anche l'adeguamento di servizi prevalentemente finanziati dal "pubblico", richiede nuove soluzioni organizzative e un programma di attuazione il cui successo dipende dalle decisioni istituzionali e dalla situazione oggettiva dei diversi luoghi, ma anche dalla possibilità di coinvolgere **nuove figure professionali** con competenze manageriali.

Riferimento legislativo

L'attività degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica è disciplinata giuridicamente dal regolamento di attuazione del testo unico delle leggi regionali in materia di turismo (L.R. 23 marzo 2000, n. 42). Vengono definite le Caratteristiche degli uffici di informazione e gli standard dei servizi, l'uso dei segni distintivi, l'affidamento dei servizi a soggetti terzi, il comitato tecnico di coordinamento per i servizi.

Configurazione dei servizi offerti

Ipotesi Minimale

Il regolamento regionale 23 aprile 2001, n.18/R stabilisce i servizi minimali che gli uffici di informazione e accoglienza turistica devono garantire.

Uffici di Informazione Regionale

- o Informazioni in merito all'offerta turistica relativa all'ambito territoriale dove ha sede l'ufficio e in generale sull'offerta turistica del territorio regionale
- o Informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza, con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità.
- o Informazioni esaurienti sulle risorse storico – artistiche e naturalistiche e sulle relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito di appartenenza, indicando orari e localizzazioni.
- o Informazioni generali sulle risorse turistiche e sull'offerta turistica dell'intera regione.
- o Assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente effettuare la prenotazione³ di strutture ricettive.
- o Assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella specifica compilazione.

² (E. Zampiccoli, Le Giornate della comunicazione turistica, Guaraldi, Rimini, 1997, p.83)

³ Non tutti gli uffici di informazione potranno effettuare la prenotazione, ma solo quelli individuati nei Piani triennali della Provincia (o individuati dalla Regione, per gli uffici informazioni da queste gestiti tramite l'agenzia per il Turismo). L'ufficio informazioni potrà prenotare presso le strutture ricettive esistenti in un determinato territorio che sarà definito dalla Provincia. L'Amministrazione Provinciale potrà individuare il territorio di competenza dell'ufficio informazioni identificandolo con quello del Comune di ubicazione, o anche dei Comuni limitrofi, ovvero con quello dell'Agenzia per il Turismo. Con apposita convenzione stipulata con i gestori delle strutture ricettive devono essere precisate le modalità di prenotazione.

- o Materiale informativo a disposizione e/o disponibile:
 - piantine delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 - carta stradale della regione;
 - annuari delle strutture turistico – ricettive dell'ambito di appartenenza.
- o Possono inoltre essere fornite stampe di materiale informativo reperito mediante la rete telematica.
- o Schede di valutazione per i visitatori sul servizio richiesto, e per eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Uffici di informazione Locale

- o Informazioni sull'offerta turistica del territorio del Comune dove ha sede l'ufficio o in generale sull'offerta turistica nell'ambito territoriale.
- o Informazioni precise e dettagliate sulle attrattive e sui servizi turistici del territorio comunale.
- o Informazioni generali sulle risorse turistiche e sull'offerta turistica dell'ambito dell'APT di cui fanno territorialmente parte.
- o Assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente effettuare la prenotazione di strutture ricettive.
- o Assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per i disservizi.
- o Materiale informativo a disposizione e/o disponibile:
 - piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 - carta stradale della regione;
 - annuari delle strutture turistico – ricettive.
- o Schede di valutazione per i visitatori sul servizio richiesto, e per eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Ipotesi Massimale

Di seguito vengono invece elencati tutti i possibili servizi che invece un ufficio informazione e accoglienza turistica può offrire.

Servizi offerti: FRONT OFFICE

Informazione di base / accoglienza

- o Diffusione gratuita di materiali informativi (kit minimo composto da catalogo ricettività e ristorazione, cartina turistica, calendario eventi) del Comune, delle località vicine, di una minima parte della Provincia.
- o Diffusione gratuita di una selezione dei materiali di tutti i principali Comuni della Provincia, e/o consultazione in loco di tutti i materiali cartacei realizzati da Consorzi Turistici, Enti Pubblici e Associazioni di categoria, ecc. del territorio provinciale e una selezione di materiali delle Province limitrofe e Regione.
- o Possibilità di consultazione di importanti guide, pubblicazioni, annuari e cataloghi servizi del territorio locale, regionale e nazionale.
- o Informazioni dirette all'utente tramite telefono, fax, e-mail, in merito a tutte le risorse locali e dei Comuni limitrofi.

- o Informazioni dirette all'utente tramite telefono, fax, e-mail, in merito a tutte le risorse provinciali e regionali: consultazione tramite PC – internet dell'archivio informazioni del sistema informativo regionale turismo.
- o Accoglienza e informazioni in lingua italiana e straniera.
- o Sistema di segreteria telefonica per informazioni standard di base.
- o Internet point per autoconsultazione informazioni
- o Totem – bacheca con schermo e data base definito in autoconsultazione.

Prenotazione – booking

- o Raccolta prenotazioni, iscrizioni e verifica gratuita disponibilità per iniziative e manifestazioni promosse dal Comune, Pro Loco e Associazioni locali.
- o Verifica gratuita disponibilità delle strutture ricettive del catalogo provinciale tramite segnalazione e strumenti informativi gratuiti (consultazione di siti internet collegati al sistema informativo per il turista).
- o Verifica gratuita disponibilità appartamenti in affitto di agenzie, affittacamere.
- o Prenotazione posti disponibili nelle strutture ricettive locali e provinciali (booking), con rilascio di voucher a pagamento: alberghi, campeggi, agriturismo, bed and breakfast, ostelli, ecc. (accordi con operatori, associazioni consorzi).
- o Rilascio tessere raccolta funghi e frutti di bosco.
- o Biglietti e prenotazioni per visite guidate, musei, gite, escursioni, gare, premi, spettacoli, concorsi e ogni altra iniziativa turistica e culturale locale e provinciale.
- o Vendita gadget di interesse per il turista (linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e realizzata) sia del territorio locale che provinciale.
- o Vendita guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, cassette audio-video, cd-rom e gadget di interesse per il turista (linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e realizzata) sia del territorio locale che provinciale.
- o Servizio guide e accompagnamento turistico per visite monumenti e strutture locali, provinciali, noleggio strumenti per interpretariato e descrizione risorse e itinerari.

Servizi offerti: BACK-OFFICE

Redazione Informazioni

- o Attività standard di Redazione "Data base turismo" (ricerca, trattamento stesura schede informative, aggiornamento e manutenzione sistema) sulle risorse locali.
- o Redazione di documenti e comunicati stampa, suggerimenti e collaborazione con eventuali società specializzate per la realizzazione di opuscoli e guide di informazione locale.
- o Indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio (analisi dell'utenza).
- o Creazione e aggiornamento di mailing list degli operatori locali, contatti esterni, enti, ecc. (con criteri informatizzati con protocolli standard e archivio storico) per gestione mirata della corrispondenza e accordi di collaborazione (direct-marketing).
- o Gestione archivio reclami e attività di informazione sui diritti a tutela del turista (sistema di rilevazione, segnalazione – inoltra verifica risposta, valutazione di casi)
- o Raccolta suggerimenti, segnalazioni, critiche degli utenti al sistema turistico locale

Animazione e marketing locale

- o Supporto nell'ideazione, organizzazione, promozione di iniziative ed eventi locali (animazione locale), calendario eventi, programmi di visite, mostre, concorsi, itinerari a tema, ecc.

- o Supporto e collaborazione per realizzazione materiali di documentazione e gadget (monografie e guide, gestione archivi fotografici, documentazione storica e tradizioni locali, merchandising).
- o Gestione diretta visite guidate, accompagnamento gruppi, biglietteria strutture sale – mostra.
- o Organizzazione di stage, seminari, corsi di aggiornamento per il personale e per operatori turistici sulla qualità dei servizi turistici dei luoghi di riferimento.

Definizione delle tipologie di uffici necessari

L'ipotesi di lavoro a sistema si configura in sé come un fattore di qualità che crea nuovi vantaggi nella capacità di intervento istituzionale delle autonomie locali nel settore dei servizi turistici, oggi in grande evoluzione grazie alla comunicazione di rete e ai sistemi informatizzati di promozione locale che altrimenti rischierebbe di generare disparità e scompensi nell'offerta reale di servizi di un territorio.

Come si può intuire e come confermano molte altre esperienze simili di coordinamento di sistemi di servizi (dai servizi di relazione col pubblico URP agli 'Informagiovani' dei comuni, ecc.) promuovere un sistema significa prevedere una sua direzione e strumenti di coordinamento efficaci ed autorevoli, sostenuti da un conveniente impegno economico e politico.

Infatti per condividere i vantaggi della collaborazione ad un sistema, occorre creare una cultura dei servizi di accoglienza, in cui gli operatori e gli amministratori si riconoscano, ne accettino le analisi e le valutazioni effettuate con strumenti concordati e trasparenti, capaci di mettere in luce i punti di criticità del sistema.

Gli aderenti al sistema debbono anche potersi riferire ad un budget di progetto che sostenga per alcuni anni gli interventi straordinari che si andranno a prevedere e che sia in grado di sviluppare un recupero di efficacia del sistema stesso che contribuisca gradualmente a ridurre i costi complessivi creando nuove forme di autofinanziamento della rete dei servizi per le strutture coinvolte nella gestione

Aspettative, interventi di aggiornamento, decisioni, ecc. , vanno quindi mediati da una direzione capace di tradurre i linguaggi specialistici in sequenza di operazioni e programmi di lavoro che vanno promossi nel tempo per raggiungere gli obiettivi prefissati per la realizzazione del sistema.

Allo stesso tempo il lavoro svolto deve trovare conferma in atti e documenti che hanno valore amministrativo (protocolli d'intesa, convenzioni, ecc.) dove periodicamente i cosiddetti "standard" che si prendono in esame e si decide di raggiungere nel sistema vengono effettivamente concertati, raggiunti e certificati dai soggetti che hanno titolarità di gestione.

Inoltre l'idea stessa di sistema rimanda a valori di cambiamento e di evoluzione nel tempo, infatti non è da escludere che alcuni degli uffici che troviamo oggi vengano chiusi o spostati in altra sede, che altri nuovi uffici o soluzioni particolari si vengano a creare in futuro sulla base di esperienze e "modelli" sperimentati anche in altre regioni e all'estero.

Uno schema di massima da seguire per la realizzazione del sistema regionale consiste nel costruire un modello che prevede diversi tipi di servizi coordinati fra loro da strumenti di direzione certi ed efficaci e contemporaneamente aperto a tutte le rappresentazioni del territorio per favorire la capacità di tutti i singoli uffici di strutturare legami e relazioni

“orizzontali” con enti e soggetti del proprio territorio e con gli altri uffici locali nel rispetto degli standard di qualità e degli indicatori concordati a livello regionale.

Se consideriamo il ventaglio dei compiti che rappresenta il panel caratteristico dei servizi di informazione turistica, si possono prefigurare diverse tipologie di servizi in base alla quantità e complessità delle attività che si svolgono.

Questo modello “gerarchico - collaborativo” potrebbe essere costituito da più tipologie di uffici di informazione:

- 1. Uffici Informazione on line (enti coinvolti Regione – Province – APT)**
Sempre di più oggi l'informazione turistica on line acquista importanza all'interno del sistema più ampio del servizio di informazione e accoglienza turistica. Sicuramente un sistema innovativo non può prescindere dalla attivazione di un sistema informativo regionale per il turista on line. La realizzazione di una base dati da consultare attraverso un sito internet ad accesso gratuito, deve sicuramente rappresentare un salto qualitativo nell'impegno delle amministrazioni locali per rendere di pubblico dominio informazioni su risorse e strutture che non sempre sono conosciute o presentate pubblicamente, di cui non si conoscono elementi informativi importanti come i prezzi per accedervi, gli orari di fruibilità, chi contattare per una visita, come raggiungere la risorsa turistica, ecc.
- 2. Uffici a carattere REGIONALE - Interprovinciali (enti coinvolti Regione – Province – APT)**
Occorre pensare all'istituzione di uffici di informazione e accoglienza turistica nei punti strategici del nostro territorio (aeroporti Pisa, Firenze – Principali stazioni ferroviarie regionali – punti di accesso al territorio regionale sul sistema autostradale – Punti di visita di notevole impatto turistico (Piazza dei Miracoli Pisa, Piazza del Campo Siena, Piazza della Signoria Firenze))
- 3. Uffici a carattere PROVINCIALE – (enti coinvolti Province ed APT)**
che hanno una rappresentatività e una visibilità a livello Provinciale; svolgono una funzione di riferimento per tutto il territorio provinciale e offrono il livello massimo di complessità e qualità del servizio auspicabile.
- 4. UFFICI COMUNALI – (enti coinvolti APT e Comuni)**
collocati nei principali Comuni rappresentativi di molteplici prodotti turistici e della maggiore offerta di strutture ricettive e servizi turistici che anticipano una serie di parametri e indicatori di qualità dei servizi e ne sperimenta il raggiungimento anche attraverso forme di gestione pubblico - privato;

Presentazione dei risultati

Il monitoraggio degli uffici informazione e accoglienza turistica presenti sul territorio regionale è stato realizzato durante il periodo compreso tra marzo e giugno 2007.

L'indagine ha coinvolto tutti gli uffici della regione; ai responsabili di ciascun ufficio è stato somministrato, via fax, via email o telefonicamente un questionario strutturato in distinte ed articolate sezioni volte a monitorare i diversi aspetti dell'attività condotta. In particolare sono state raccolte e successivamente elaborate informazioni su:

- ∅ gestione e titolarità degli uffici
- ∅ logistica e caratteristiche del locale
- ∅ organizzazione dell'attività
- ∅ servizi offerti: front-office e back-office
- ∅ statistiche sul servizio svolto

Le schede pervenute possono considerarsi adeguatamente compilate; alcune sezioni, tuttavia, come i "dati sul servizio svolto", hanno registrato percentuali di "non risposte" più elevate.

I comuni sede di uffici di informazione turistica sono complessivamente 185 su un totale di 287 regionali; molte località, come il capoluogo regionale e altri capoluoghi di provincia, sono realtà che presentano più punti informativi. In totale, in Regione Toscana siamo riusciti a censire ben 253 uffici informazioni che in molti casi sono integrati da varie esperienze di informazione turistica prestata presso gli URP comunali o gli Informagiovani. Infatti, in alcuni casi, laddove non è presente un punto informazione turistica specifico, è la stessa Amministrazione comunale a garantire questo servizio con proprio personale e all'interno dei propri locali (ad esempio attraverso l'ufficio cultura, la biblioteca comunale, punti Informagiovani, ecc...).

Il monitoraggio ha compreso esclusivamente quelle attività che secondo la Legge Regionale n.42/2000 dispongono dei requisiti necessari per essere definiti Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (riportati in Appendice).

Molti uffici sono gestiti direttamente dalle amministrazioni pubbliche locali, altri sono curati, anche attraverso collaborazioni (sia tramite gestioni miste sia attraverso società consortili), da enti privati, come Pro Loco o Società Cooperative, strutture Consortili o altre tipologie di aziende private.

In alcuni casi è stata rilevata una gestione non perfettamente professionale, che si potrebbe definire quasi volontaristica: questo tuttavia non costituisce un aspetto del tutto negativo in quanto, in tal modo, vengono coperte zone altrimenti sprovviste di punti informativi, anche se i rischi dovuti alla scarsa professionalità possono nuocere all'immagine turistica complessiva del servizio e dunque del territorio.

Rapporto tra turisti e uffici informazione turistica

Prima di analizzare nel dettaglio i risultati dell'indagine che ha coinvolto direttamente gli IAT, vediamo come si relaziona la presenza degli uffici alle esigenze territoriali di ciascuna area regionale; tali esigenze sono state valutate in funzione della consistenza dei movimenti turistici registrati dalle statistiche ufficiali. L'obiettivo è orientato alla stima della clientela potenziale dei punti informazione. Al riguardo però è doveroso ricordare i flussi turistici ufficiali sono solo una parte dei potenziali utenti di uno IAT. Infatti, a beneficiare dei servizi di informazione e assistenza sono anche i turisti che soggiornano in appartamenti o case in affitto non rilevati dalle statistiche ufficiali e i cosiddetti escursionisti, vale a dire i visitatori giornalieri.

Dal rapporto tra arrivi turistici registrati in regione per l'anno 2005⁴ e numero di uffici di informazione turistica presenti, otteniamo un valore pari a 41.252, che indica una media annua di utenza turistica potenziale per ufficio.

La presenza di uffici informazione è stata valutata anche in relazione ai posti letto di ciascun area turistica regionale. A livello regionale si può stimare la presenza di un ufficio ogni 1.823 posti letto; l'area balneare e termale presentano un rapporto molto più alto rispetto al dato medio regionale.

L'analisi per area turistica ha prodotto i seguenti risultati.

- ∅ Nelle località regionali classificate **Arte/Affari** sono presenti 72 uffici informazione. Il rapporto tra arrivi e uffici è pari a 69 mila circa, che rappresenta, dopo l'area termale il valore più alto calcolato a livello regionale.
- ∅ Nelle località **montane** sono presenti 27 uffici. La densità di arrivi turisti per ufficio (10 mila unità circa) risulta molto inferiore al dato medio regionale. Anche il rapporto fra numero uffici e posti letto riporta valori più bassi rispetto al dato medio regionale.
- ∅ Nelle località regionali classificate **Termali** sono presenti 14 uffici informazione. Il rapporto tra arrivi e uffici è pari a 81 mila circa, che rappresenta, il valore più alto calcolato a livello regionale. Risulta invece in una posizione intermedia il rapporto fra postiletto e uffici (2997 posti letto per ufficio).
- ∅ Nelle aree **balneari** della nostra regione sono presenti 49 uffici. Per queste aree si registra un numero di utenti potenziali per ufficio (poco più di 54 mila unità) maggiore rispetto alla media regionale; il rapporto tra posti letto ed uffici segna il valore più alto (determinato chiaramente dalla forte incidenza di posti letto nei campeggi e villaggi turistici).
- ∅ Nelle località di **Campagna /Collina** sono presenti 68 uffici. Il rapporto tra arrivi e numero di uffici si colloca sui livelli più bassi (oltre 9 mila unità), molto al di sotto del dato medio regionale. Anche il rapporto fra posti letto e uffici turistici determina in queste aree l'indicatore più basso
- ∅ Le aree cosiddette di **Altro Interesse** dispongono di 23 punti informativi. La densità degli arrivi turistici per ufficio, così come il rapporto fra posti letto e uffici risultano in una posizione intermedia (31 mila 700 unità – 971 posti letto), inferiore comunque rispetto al dato medio regionale.

⁴ Al momento della stesura del testo i dati riferiti agli arrivi turistici del 2006 ancora non sono stati pubblicati

Presenza degli uffici nelle aree turistiche della regione Toscana

Area Turistica	Uffici	Arrivi Turistici	Arrivi/ Uffici	Posti letto	Posti letto/ Uffici
Arte/Affari	72	4.995.634	69.384	105.893	1.471
Montagna	27	279.135	10.338	22.519	834
Balneare	49	2.647.726	54.035	228.206	4.657
Termale	14	1.141.811	81.558	41.959	2.997
Campagna/Collina	68	642.199	9.444	40.191	591
Altro Interesse	23	730.211	31.748	22.336	971
Regione	253	10.436.716	41.252	461.103	1.823

Titolarità e gestione operativa degli uffici

Nell'ottica di procedere ad una proposta di riorganizzazione del servizio di informazione ed assistenza al turista a livello regionale, una delle principali problematiche da affrontare riguarda sicuramente l'accentuata frammentazione dei soggetti gestori l'attività.

Sebbene, infatti, la titolarità degli uffici appartenga alle Agenzie per il Turismo e prevalentemente alle singole Amministrazioni comunali, la conduzione operativa dell'attività viene affidata spesso a soggetti esterni tramite convenzione.

Dei 253 uffici censiti, il 29% sono gestiti da Pro Loco ed un'altra quota del 29% da strutture esterne in convenzione con l'Amministrazione Comunale e/o l'Agenzia per il Turismo (Consorzi turistici – Cooperative – altre aziende private).

Il 16% di queste strutture sono gestite direttamente dai Comuni, mentre per il 13% di uffici è stata rilevata un tipo di gestione mista tra Comune e aziende private.

Le Agenzie per il Turismo sono titolari e gestori del 13% di IAT.

Gestione operativa degli uffici

Tipo Gestione ufficio	
APT	13%
COMUNE	16%
ESTERNO	29%
MISTA	13%
PROLOCO	29%
Totale complessivo	100%

Logistica e caratteristiche locale

In accordo con i requisiti richiesti dalla normativa regionale, la stragrande maggioranza degli uffici di informazione turistica della Regione Toscana sono collocati in posizione centrale o turisticamente strategica. La loro collocazione garantisce comunque una buona visibilità (96%), sebbene ci siano anche uffici dove non sono presenti vetrine che si affacciano all'esterno.

I comuni che ospitano punti informativi non sono sempre dotati di segnaletica direzionale che aiuta l'utente a raggiungere l'ufficio; infatti riguardo all'accessibilità la normativa stabilisce che gli IAT devono essere "opportunitamente segnalati". Per quanto riguarda le dotazioni strutturali presenti nei locali tutti sono dotati di impianti di sicurezza a norma; l'86% degli uffici permettono un agevole accesso ai disabili. I giudizi espressi sulla condizione degli arredi sono nel complesso positivi: nessun responsabile intervistato ha valutato i propri arredi in modo negativo.

Suddivisione per posizione ufficio

Posizione ufficio	Totale
Centrale	93%
Non centrale	1%
Strategica	6%

Totale complessivo	100%
--------------------	------

Accessibilità disabili

Disabili	Totale
Accessibili	86%
Non accessibili	14%
Totale	100%

La superficie complessiva media degli uffici è di 45 mq: si va da una superficie minima di 4 mq ad una massima di 300 mq.

La normativa regionale stabilisce che la superficie destinata al pubblico non può, di norma, essere inferiore a 20 mq per gli uffici di informazione regionale e di 10 mq per quelli locali.

Superficie complessiva media 45 mq

Organizzazione dell'attività

Le informazioni raccolte sull'organizzazione delle attività prendono in esame il periodo e l'orario di apertura al pubblico degli uffici. I vincoli previsti dalla legge per gli uffici di informazione regionale stabiliscono che l'apertura deve essere continuativa in tutto l'anno (può essere previsto un solo periodo di chiusura non superiore ai 15 giorni), con almeno 10 ore di apertura giornaliera; per gli uffici di informazione locale viene richiesto di garantire il servizio almeno nei periodi di maggior affluenza turistica.

Sul totale degli IAT della regione censiti, il 61% sono ad apertura annuale, il restante 39% svolgono la propria attività solo in determinati periodi dell'anno.

Quelli stagionali sono aperti in media per circa 5 mesi e mezzo all'anno; si va da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 10 mesi. Quasi tutti gli uffici garantiscono il servizio durante il bimestre estivo di luglio-agosto, molti anticipano l'apertura al mese di giugno o al periodo pasquale.

Suddivisione uffici per tipo apertura

Apertura	Totale
Annuale	61%
Stagionale	39%
Totale complessivo	100%

Gli uffici con apertura stagionale sono aperti in media 5,4 mesi

Per l'analisi relativa agli orari di apertura degli uffici ci limitiamo ad osservare che il numero medio di ore di apertura settimanale nei periodi di massima attività (che quasi sempre coincidono con i mesi estivi) è di circa 38 ore: si va da un minimo di 8,5 ore settimanali ad un massimo di 84 ore. In questi periodi, una buona parte di IAT garantiscono il servizio, magari con una finestra di poche ore, anche la domenica.

Personale

Sul personale impiegato negli IAT sono state raccolte informazioni inerenti solo alcuni aspetti.

In primo luogo, dalle risposte fornite dagli operatori è possibile osservare che in 1/3 degli uffici intervistati è presente un solo addetto; un altro 33% di uffici presentano 2 addetti, mentre nel restante terzo il personale è composto da tre o più unità.

Il totale degli operatori, impiegati negli IAT censiti che hanno compilato questa sezione del questionario, è di circa 650 unità, con una media di circa 2,6 addetti per attività.

La normativa regionale pone dei vincoli sul numero di addetti presenti negli uffici di informazione regionale, che non deve mai essere inferiore alle due unità per tutta la durata dell'orario di apertura.

In media gli operatori impiegati per ogni ufficio sono 2.6 (minimo 1 max 16 a Fi Pzza Stazione)

In merito alla posizione professionale ricoperta, gli operatori si dividono in collaboratori esterni (collaboratori a progetto) o soci di impresa esterna, in dipendenti a tempo indeterminato, dipendenti comunali a tempo determinato o di ruolo e in volontari o soci di associazioni locali (pro loco). A sostegno dell'attività di informazione e accoglienza turistica vengono talvolta utilizzati stagisti e/o tirocinanti.

Il livello di conoscenza delle lingue straniere tra gli operatori degli IAT appare soddisfacente, anche se, come vedremo, dei miglioramenti possono essere adottati. In quasi tutti gli uffici vengono fornite informazioni in lingua inglese, in tre uffici su quattro anche in francese, in oltre la metà in tedesco.

Circa il 20% degli uffici parla almeno un'altra lingua, prevalentemente lo spagnolo (88%), ma sono state menzionate anche: russo, giapponese, olandese, ebraico, norvegese, danese, svedese.

Considerando che, nonostante i periodi di crisi degli ultimi anni, il primo segmento straniero è costituito da turisti provenienti dalla Germania, la capacità di fornire informazioni in lingua tedesca appare un po' carente.

Ricordiamo al proposito che la legge stabilisce che il personale addetto deve conoscere almeno una lingua straniera per gli uffici di informazione e accoglienza turistica a carattere locale.

Conoscenza lingue straniere

Lingua parlata: Inglese	
Si	94%
No	6%
Totale complessivo	100%

Lingua parlata: Tedesco	
Si	57%
No	43%

Totale complessivo	100%
Lingua parlata:	
Francese	
Si	74%
No	26%
Totale complessivo	100%

L'aggiornamento degli operatori non è un'attività regolare tra gli uffici regionali (i requisiti richiesti dalla normativa stabiliscono che il personale degli uffici di informazione regionale deve essere sottoposto periodicamente a corsi di formazione e di aggiornamento); una buona parte degli intervistati ha infatti dichiarato che negli ultimi due anni non sono stati organizzati corsi di aggiornamento.

I risultati dell'indagine sottolineano le esigenze da parte degli operatori di partecipare a corsi di aggiornamento e/o riqualificazione: oltre due terzi dei responsabili intervistati ritiene necessarie queste attività per gli addetti degli IAT. Le aree tematiche che si desidera approfondire riguardano al primo posto le risorse storico-artistiche locali, le lingue straniere, le tecniche di comunicazione e accoglienza turistica, le conoscenze informatiche e il marketing turistico territoriale.

La presenza di una dotazione informatica superata viene ribadita anche dalle risposte fornite in merito agli investimenti urgenti da adottare al fine di migliorare l'efficienza del servizio di informazione. Infatti, le segnalazioni più frequenti riflettono proprio la necessità di migliorare anche da un punto di vista tecnologico gli strumenti informatici degli uffici, con particolare riferimento alla connessione ADSL e a tutte quelle attrezzature che agevolano la fruizione delle informazioni per l'utente (postazione self-service con accesso ad internet, sala video, ecc.).

Secondo gli operatori è necessario investire anche sul personale impiegato presso i punti informativi, sia aumentando il numero di addetti degli uffici, sia puntando su figure professionali più qualificate; l'auspicio è di veder attivate un maggior numero di proposte formative e di aggiornamento mirate.

Le altre segnalazioni riguardano interventi strutturali (adeguamento e ampliamento dei locali, servizi igienici, cambio di sede operativa, ecc.), il materiale informativo (maggiore disponibilità, nuove pubblicazioni, ecc.), l'allargamento dell'orario di apertura sia in termini di ore giornaliere che di giorni settimanali, la segnaletica e interventi per migliorare la visibilità dell'ufficio e altre attrezzature (fotocopiatrice, fotocamera digitale, ecc.).

Servizi offerti

Tra le attività necessarie per rispondere alle richieste dei turisti, gli operatori intervistati segnalano, in ordine di priorità, l'organizzazione e la vendita di escursioni, di gite organizzate e di visite guidate, l'attivazione del servizio di prenotazione delle strutture ricettive e in generale dei servizi turistici (musei, trasporti, ecc.), il noleggio di biciclette, il miglioramento del sistema informativo attraverso un archivio delle risorse del territorio, la creazione di un sito internet e di un call center e la possibilità di inviare materiale promozionale. Alcuni hanno poi soffermato l'attenzione sulla necessità di coordinare le attività sia degli uffici di informazione che in generale dei servizi del territorio.

Qui di seguito vengono presentati i risultati relativi alla sezione del questionario destinata a monitorare i servizi di informazione e accoglienza turistica offerti dagli uffici.

Per ciascuna voce della tabella seguente viene riportata la percentuale di uffici che garantiscono quella determinata prestazione.

Principali servizi offerti

Servizi offerti	
Informazioni comunali	100%
Informazioni provinciali	90%
Informazioni regionali	65%
Verifica disponibilità strutture ricettive	66%
Prenotazioni - booking	38%
Vendita guide, cartine, gadget ecc	50%
Redazione schede e documenti	59%
Aggiornamento database locale	40%
Analisi utenza servizio	66%
Gestione reclami	36%

Dati sul servizio svolto

Anche la sezione del questionario relativa ai dati sul servizio erogato dagli IAT è stata compilata in modo parziale e non da tutti gli uffici. Come è già stato mostrato in precedenza, l'analisi dell'utenza è un'attività che viene svolta solamente da due terzi degli uffici.

Dai dati raccolti dall'indagine, per l'anno 2006 è possibile stimare il numero medio di utenti per IAT in circa 25-26 mila unità; è un dato che nasce da dinamiche molto diverse rilevate per i singoli uffici. Se infatti per alcuni IAT il numero di utenti annui si attesta intorno a poche centinaia di unità, per molti altri uffici si arriva a qualche migliaio di utenti; infine, per pochi uffici il numero di utenti per l'anno 2006 si attesta su valori superiori alle 100 mila unità.

Circa il 46% di utenti hanno origine straniera; nella maggior parte dei casi provengono da Paesi Europei. Gli italiani che si rivolgono agli uffici toscani arrivano spesso da fuori regione (35%); un utente su venti risiede nella provincia di appartenenza dello IAT.

Numero utenti medi per anno per ufficio 25.447

Provenienza utenti

Provenienza	Totale
Provincia	14%
Regione	5%
Italia	35%
Esteri	46%
Totale complessivo	100%

Occorre tenere presente che presso gli uffici di informazione turistica arrivano anche richieste per telefono, via email e per corrispondenza; tutto questo porta ad aumentare il numero di contatti annui di ogni ufficio informazione.

Le informazioni più frequentemente richieste agli IAT della provincia riguardano, in ordine di priorità, le risorse storico – artistiche e naturalistiche (37%), la ricettività (31%), gli eventi e le manifestazioni locali (17%) e per concludere gli altri servizi turistici (15%).

Tipologia di informazioni richieste

Informazioni richieste	Totale
Ricettività	31%
Risorse	37%
Eventi	17%
Servizi	15%
Totale complessivo	100%

Appendice

a) Requisiti richiesti agli uffici informazione (Regolamento di attuazione del Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di Turismo - Legge Regionale 23 marzo 2000, n.42)

La legge regionale 23 marzo 2000, n.42 ed il regolamento di attuazione del testo Unico definiscono le caratteristiche e gli standard tecnici degli uffici di informazione e accoglienza turistica e quelli relativi al servizio di informazione e accoglienza. Gli standard tecnici sono adottati dagli uffici di informazione istituiti a decorrere dal 15 aprile 2000; gli uffici già esistenti a tale data dovranno adeguare i propri standard compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati.

Abbiamo di seguito elencato alcuni di questi requisiti richiesti agli uffici informazione con la distinzione tra ufficio di informazione regionale e locale. Successivamente questi requisiti saranno da noi utilizzati per effettuare un confronto con le informazioni a nostra disposizione sugli uffici della provincia di Pisa. Si ricorda inoltre che la suddetta legge distingue gli uffici di informazione regionale e locale a seconda che erogino servizi rispettivamente a carattere regionale e locale.

	Uffici di informazione regionale	Uffici di informazione locale
Caratteristiche e standard tecnici degli uffici di informazione e accoglienza turistica		
Localizzazione e accessibilità	Situati in luoghi centrali, facilmente raggiungibili, opportunamente segnalati	I locali devono essere esclusivamente adibiti alle funzioni previste dal presente regolamento; opportunamente segnalati
Insegne	Presenti e visibili	Presenti
Caratteristiche delle strutture	Superficie destinata al pubblico superiore a venti metri quadri; locali in perfetto stato di manutenzione	Superficie superiori ai dieci metri quadrati; locali in perfetto stato di manutenzione
Distribuzione delle funzioni e arredi	Zona riservata al ricevimento dell'utenza con zona di attesa; ottimo stato di manutenzione degli arredi	
Dotazioni	Almeno due personal computer con modem, accesso ad internet, una stampante a colori, telefono con segreteria, telefax e fotocopiatrice; televisore collegato a video-lettore; cartine relative alla località (informazioni su altri uffici informazione, eventi, ecc...)	Telefono con segreteria telefonica e telefax

	Uffici di informazione regionale	Uffici di informazione locale
Caratteristiche e standard relativi al servizio di informazione e accoglienza turistica		
Apertura	Aperti tutto l'anno (un periodo di chiusura non superiore a 15 giorni l'anno)	Aperti nei periodi di maggiore affluenza turistica
Orario	<p>Gli orari di apertura possono essere articolati nelle seguenti fasce::</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuativo, con apertura per almeno 10 ore al giorno 2. Spezzato, con apertura per almeno 10 ore al giorno con interruzione del servizio per non più di due ore, tra le 12,00 e le ore 16,000 <p>Differenti fasce di orari possono essere adottate per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana in relazione alle esigenze dell'utenza turistica</p>	Gli orari di apertura possono essere: continuativo, spezzato, di sola mezza giornata
Personale	<p>Presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura. Il personale deve possedere diploma di scuola media superiore e conoscere almeno due lingue straniere tra le seguenti: francese, inglese, tedesco, spagnolo, portoghese; deve saper operare con gli strumenti informatici e telematici. Deve essere sottoposto periodicamente a corsi di formazione e di aggiornamento</p>	Il personale deve possedere il diploma di scuola media superiore e deve conoscere almeno una lingua straniera tra le seguenti: francese, inglese, tedesco, spagnolo, portoghese
Servizi di informazione e accoglienza	<p>Gli addetti all'informazione devono fornire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza (prezzi praticati, trasporti, servizi di pubblica utilità), sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche e sulla relativa accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport. Devono fornire informazioni generali sulle risorse turistiche e sull'offerta turistica dell'intera regione.</p> <p>Il personale addetto deve fornire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva (eventualmente effettuare la prenotazione) e per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi.</p> <p>Deve essere distribuito e/o disponibile materiale informativo consistente in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. piantine delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi; 2. carta stradale della regione; 3. annuari delle strutture turistico-ricettive dell'ambito di appartenenza <p>Devono essere presenti schede per la valutazione del grado di soddisfacimento del servizio richiesto e per eventuali suggerimenti</p>	<p>Devono fornire informazioni precise e dettagliate sulle attrattive e sui servizi turistici del territorio comunale. Devono fornire informazioni generali sulle risorse turistiche e sull'offerta turistica dell'ambito dell'A.P.T. di cui fanno parte territorialmente.</p> <p>Il personale addetto deve fornire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva (eventualmente effettuare la prenotazione).</p> <p>Deve essere distribuito e/o disponibile materiale informativo consistente in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piantine delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi; 2. carta stradale della regione; 3. annuari delle strutture turistico-ricettive dell'ambito di appartenenza <p>Devono essere presenti schede per la valutazione del grado di soddisfacimento del servizio richiesto e per eventuali suggerimenti</p>

