

# FAQ

## 1a SEGNALAZIONE

sarebbe opportuno e più agevole impostare le voci "Nazionalità di provenienza" su "Italia" e le due voci seguenti ("Regione e provincia d'Italia") su "Non specificato".

Riteniamo che questo piccolo accorgimento possa facilitare molto la compilazione del form in quanto molto spesso i contatti non forniscono info più dettagliate.

### Risposta:

L'elenco a discesa impostato per il campo "Nazionalità di Provenienza" e i due campi seguenti ("Regione" e "Provincia") non permette di inserire campi preimpostati.

## 2a SEGNALAZIONE

faccio presente che il nostro iat è situato all'interno della stazione ferroviaria. Di conseguenza la richiesta di gran lunga più ricorrente riguarda gli orari dei treni, solo gli orari, perché noi non emettiamo i biglietti ferroviari o di altri mezzi di trasporto.

Nella sezione "Prodotto turistico di interesse" (campo obbligatorio), nessuna voce si presta ad essere flaggata nel caso appunto di richiesta di semplici orari di mezzi di trasporto e finora sono stata costretta a flaggare impropriamente ad es. "Natura e Outdoor": non sempre, infatti, c'è il tempo di "intervistare" chi deve prendere un treno e capire in quale ambito di interesse la sua richiesta può rientrare.

### Risposta:

La richiesta di includere nei "prodotti turistici" la possibilità di specificare gli orari dei mezzi di trasporto non può essere accolta. Il compito principale dell'ufficio turistico non consiste nel fornire informazioni sui treni e sui relativi orari, specialmente considerando che ci troviamo all'interno di una stazione ferroviaria. Gli operatori possono certamente offrire assistenza ai turisti, suggerendo di consultare i tabelloni o di rivolgersi alla biglietteria competente.

Inoltre, orari e informazioni dei treni non sono considerabili "Prodotti turistici". Sono delle specifiche già presenti all'interno del form alla sezione "Servizi forniti".

Certo, nel caso di queste richieste, nella successiva sezione "Servizi forniti", flaggo "Informazioni Stradali e Trasporti" e nei "Dettagli" aggiungo la nota che si tratta di info su orario dei treni, ma rimane il problema del campo "Prodotto turistico di interesse". Sarebbe utile aggiungere una voce generica tipo "Trasporti" o qualcosa del genere.

### Risposta:

Se si hanno dubbi, il contesto può fornire chiarezza, così come fare una domanda aggiuntiva al turista. È importante notare che è possibile segnalare fino a due prodotti turistici. Poiché ci troviamo sulla Riviera, potremmo flaggare "Riviera" come prodotto turistico mentre "Informazioni stradali e Trasporti" come "Servizi Forniti".

Un'altra richiesta ricorrente è quella relativa all'accommodation. Noi forniamo spesso informazioni sulle strutture ricettive e i recapiti del servizio prenotazione gratuito Turismhotels, ma non procediamo direttamente alla prenotazione, salvo sporadici casi di last minute: sarebbe quindi opportuno, nel campo obbligatorio "Servizi forniti", dove è presente la

voce "Prenotazione soggiorno", aggiungere/integrare la voce "Info su soggiorno" (al momento ho ovviato barrando "Altro" e inserendo poi la nota nel campo "Dettagli servizi e prodotti", ma anche questa è un'indicazione non completa e quindi forse poco utile ai fini della rilevazione immediata).

**Risposta:**

A breve saranno implementati due campi distinti per migliorare la classificazione delle richieste: "*Informazioni sul soggiorno/ricettività*" e "*Prenotazioni per il soggiorno*".

Si precisa che la selezione "*Prenotazione per il soggiorno*" è riservata esclusivamente agli Uffici Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT-R). Nel frattempo, per la migliore gestione, si consiglia di selezionare "Altro" e specificare successivamente le informazioni riguardanti il soggiorno nel campo libero dedicato.

Un discorso analogo riguarda le informazioni su eventi e manifestazioni, per le quali c'è il campo del "Prodotto turistico di interesse", ma poi nei "Servizi forniti" è prevista solo la voce "Biglietteria/Prenotazione Eventi" e non le semplici "Info su eventi" (noi non vendiamo biglietti per manifestazioni).

Anche in questo caso flaggo "Altro" (ma è assolutamente generico) e rimando ai "Dettagli", dove inserisco una nota più precisa (per ora ce n'è il tempo, in stagione ce ne sarà un po' meno...).

**Risposta:**

Se vengono chieste informazioni sugli eventi, la procedura corretta è:

1. Selezionare nei prodotti "Eventi & Manifestazioni"
2. Selezionare nei Servizi "Informazioni Generiche"
3. Opzionale: nel campo libero indicare il nome dell'evento.

Ricordo che si possono selezionare più prodotti e più servizi contestualmente.

Sarebbe opportuno anche inserire una voce per i parchi tematici.

**Risposta:**

All'interno dell'elenco dei "Prodotti Turistici" verrà introdotto un campo dedicato ai "*Parchi avventura/Parchi Tematici*"

### **3a SEGNALAZIONE**

riguardo al monitoraggio, **quale" prodotto turistico d'interesse" è necessario indicare quando turisti, operatori e residenti ci chiedono le mappe.**

**Risposta:**

Sulla base della mappa richiesta è possibile individuare il tipo di prodotto di interesse per il turista. Una volta completata questa valutazione (spesso basta porre una domanda in più al turista), è possibile identificare il prodotto corretto da segnalare all'interno del form.

### **4a SEGNALAZIONE**

la presente per segnalare che nel modulo raccolta dati del sistema di monitoraggio dei servizi d'informazione ed accoglienza turistica l'orologio è indietro di un'ora, considerano che la notte tra il 30 e il 31 marzo entrerà in vigore l'ora legale, rimarrà indietro di 2 ore, per cui i flussi orari non saranno attendibili.

**Risposta:**

Siamo consapevoli del problema riguardante la registrazione. Purtroppo, non possiamo impostarlo diversamente.

## 5a SEGNALAZIONE

Buongiorno  
chiedo un paio di chiarimenti:

SERVIZI FORNITI: in questo periodo per lo più arrivano richieste sull'ospitalità per poter prenotare le vacanze, quindi hotel RTA e Appartamenti, campeggi. Sulla sezione non è prevista una specifica che si avvicini a tale servizio, così preponderante, per cui io sto selezionando "Prenotazione soggiorno". Ma non essendo IATR, quindi potendo prenotare solo in last minute, mi chiedevo se per voi è corretto, o l'avevate intesa solo come prenotazione reale. Sarebbe un peccato perdere questi contatti data la predominanza.

### Risposta:

A breve saranno introdotti due campi differenti per differenziare le voci:

1. "Informazione soggiorno/ricettività" e "Prenotazione soggiorno".
2. La scelta "Prenotazione soggiorno" spetta solo agli IAT-R.
3. Per il momento la scelta più ottimale è cliccare su "Altro" e poi dettagliare nel campo libero "Informazione soggiorno".

L'inserimento delle MAIL E FB eseguito una alla volta giornalmente è davvero impossibile, poiché molto molto brigosio....io di solito le archivio per argomento e le conteggiavo tutte alla fine. È almeno possibile mettere un numero quantitativo, anziché 1 alla volta?

### Risposta:

L'inserimento dell'email deve avvenire quotidianamente. È importante chiarire che la registrazione dell'email nel modulo non va confusa con le normali attività di back office dell'ufficio: sono due processi distinti. Si devono registrare solo le email rilevanti dal punto di vista turistico. Lo stesso principio si applica alle richieste ricevute tramite il messenger di Facebook: non devono essere registrati commenti ai post o azioni simili. Vanno registrate solo domande specifiche e dettagliate provenienti da persone in vacanza o che intendono trascorrere un soggiorno nella località.

Oltre al modulo di richiesta del comune, in cui ne arrivano abbastanza, noi abbiamo un progetto di in co-marketing con l'associazione che gestisce lo IAT e gli eventi, che ha vinto la gara d'appalto nella scorsa estate...sarebbe un peccato non poter monitorare anche questi dati. Gli anni scorsi li aggiungevo in altri dati.

### Risposta:

Non accettiamo nel modulo progetti terzi non strettamente correlati alle attività di informazione turistica dell'ufficio. I campi inclusi nel modulo rappresentano gli unici ambiti di interesse della regione. Eventuali altre iniziative promosse o inaugurate dai singoli comuni devono prevedere modalità di rendicontazione e di rilevazione differenti.

Se un giorno non riesco, per mancanza di tempo, posso caricare il giorno successivo per non perdere i dati?

### Risposta:

La registrazione può essere posticipata al giorno successivo solo in circostanze eccezionali e circostanziate.

## 6a SEGNALAZIONE

### PROFILO CONTATTO

- aggiunta n° persone per i gruppi e famiglia - per tutti gli uffici di EMILIA

#### Risposta:

Per tutti gli uffici dell'Emilia, il campo "Numero Persone" è preimpostato con il valore 1. Gli operatori devono modificarlo manualmente se si tratta di gruppi o famiglie. È importante notare che questo campo non è incluso in alcun modo nelle dashboard regionali; pertanto, è una registrazione che rimane evidente solo nei file Excel.

### PRODOTTO TURISTICO DI INTERESSE

- aggiungere categoria ALTRO

#### Risposta:

Per uniformità si sceglie di non inserire l'etichetta

- aggiungere TURISMO RELIGIOSO - (NB necessità di tracciare il pellegrino per la maggior parte degli uffici)

#### Risposta:

Richiesta accettata. Verrà aggiunto nella nuova release del form.

- aggiungere BORGHI E CASTELLI -

#### Risposta:

Richiesta accettata. Verrà aggiunto nella nuova release del form.

- aggiungere FIUME PO -

#### Risposta:

Richiesta accettata inserendo **turismo fluviale**

### SERVIZI FORNITI

- aggiungere voce INFORMAZIONI OSPITALITA' - (NB necessità di tracciare gli elenchi delle strutture ricettive come principale richiesta della maggior parte degli uffici)

#### Risposta:

A breve saranno introdotti due campi differenti per differenziare le voci:

1. "Informazione soggiorno/ricettività" e "Prenotazione soggiorno".
2. La scelta "Prenotazione soggiorno" spetta solo agli IAT-R.
3. Per il momento la scelta più ottimale è cliccare su "Altro" e poi dettagliare nel campo libero "Informazione soggiorno".

### CONVENZIONI DA DEFINIRE

come trattare le mail di segnalazione di eventi (inviate a mailing list senza specifica richiesta) allo stesso modo per tutti. Vanno profilate, data la quantità?

#### Risposta:

È importante distinguere che la registrazione dell'email che all'interno del modulo non deve essere confusa con le normali attività di back office dell'ufficio. Si tratta di due processi distinti. È fondamentale registrare solamente gli indirizzi email con rilevanza turistica. Profilare le email all'interno del modulo allungherebbe e complicherebbe il processo di compilazione, rendendolo meno efficace per il suo scopo.

## REPORT & DASHBOARD

richiesta dashboard anche per i comuni capoluogo o comunque uffici con mole considerevole di accessi

### Risposta:

Richiesta accettata per tutti.

## 7a SEGNALAZIONE

SERVIZI FORNITI aggiungere voce INFORMAZIONI OSPITALITÀ/RISTORAZIONE - (NB necessità di tracciare gli elenchi delle strutture ricettive e ristoranti come principale richiesta della maggior parte degli uffici).

Inoltre si vorrebbe monitorare in qualche modo "visite guidate e tour".

Infine si chiede se una volta inseriti, i dati possono essere modificati/corretti in caso di errore

### Risposta:

A breve saranno introdotti due campi differenti per differenziare le voci:

1. "Informazione soggiorno/ricettività" e "Prenotazione soggiorno".
2. La scelta "Prenotazione soggiorno" spetta solo agli IAT-R.
3. Per il momento la scelta più ottimale è cliccare su "Altro" e poi dettagliare nel campo libero " Informazione soggiorno".

Sarà introdotto anche un campo per registrare richieste di informazioni riguardo la ristorazione locale.

## 8a SEGNALAZIONE

Si chiede di poter monitorare PRENOTAZIONE/RITIRO/RESTITUZIONE AUDIOGUIDE per rendicontare il lavoro di gestione di questo servizio.

### Risposta:

Richiesta non accettata. Il form non serve per rendicontare questo tipo di attività.

## 9a SEGNALAZIONE

aggiungere nel campo "Gruppo" un menù a tendina/una casella di testo dove specificare il numero di persone

### Risposta:

Una premessa importante. Il sistema non prevede inserimenti cumulativi. Un contatto vale 1, sempre: un gruppo vale 1; una coppia vale 1, etc.

Possiamo inserire un campo numerico per caratterizzare qualitativamente il numero dei gruppi. Si tratta però di una specifica che la RER e le destinazioni non considerano.

aggiungere un campo specifico per indicare il mezzo di trasporto dell'utente (turista, escursionista, visitatore) ad es. treno, bici, auto... e così via

**Risposta:**

Richiesta non accettata.

aggiungere nei servizi offerti/erogati le informazioni che riguardano l'ospitalità, informazioni su hotel e ristoranti

**Risposta:**

A breve saranno introdotti due campi differenti per differenziare le voci:

1. "Informazione soggiorno/ricettività" e "Prenotazione soggiorno".
2. La scelta "Prenotazione soggiorno" spetta solo agli IAT-R.
3. Per il momento la scelta più ottimale è cliccare su "Altro" e poi dettagliare nel campo libero " Informazione soggiorno".

aggiungere nei servizi offerti/erogati la vendita dei libri

**Risposta:**

Esiste già un campo nei servizi che prevede la possibilità di indicare la vendita di gadget turistici. Possiamo aggiungere a questo campo la specifica "Vendita Libri" ma si tratta di una mera specifica, niente di più.

aggiungere anche per gli utenti fuori Regione la provenienza più specifica di Provincia e Comune.

**Risposta:**

Può essere aggiunto il campo "Provincia", assolutamente non il comune.

se possibile rendere modificabile a posteriori il modulo compilato (in caso di errore)

**Risposta:**

Non è possibile

se possibile rendere compilabile a posteriori il modulo (potendo inserire manualmente data e ora).

**Risposta:**

Non è possibile

**10a SEGNALAZIONE**

Sono due le criticità:

- negli uffici forniamo spessissimo la lista delle strutture ricettive ad uso turistico del comune e dei comuni limitrofi, ma questa richiesta non saprei proprio dove inserirla. Occorrerebbe ci fosse un sezione apposita chiamata magari "richiesta strutture ricettive" o qualcosa di simile;

**Risposta:**

A breve saranno introdotti due campi differenti per differenziare le voci:

"Informazione soggiorno/ricettività" e "Prenotazione soggiorno".

La scelta "Prenotazione soggiorno" spetta solo agli IAT-R.

Per il momento la scelta più ottimale è cliccare su "Altro" e poi dettagliare nel campo libero " Informazione soggiorno".

- la seconda perplessità riguarda il file condiviso google dove vengono raccolti i dati. Chiedo se a fine mese esso venga rielaborato da voi per consentire di monitorare le presenze nel loro dettaglio così come si faceva prima negli excel elaborativi.

**Risposta:**

Ogni ufficio avrà a disposizione la propria dashboard per analizzare e consultare i propri dati.

### 11a SEGNALAZIONE

La compilazione della scheda risulta articolata e non redigibile in tempo reale.

Proposte/suggerimenti per l'ottimizzazione delle tempistiche di compilazione:

1. Nazionalità di provenienza: l'italiano potrebbe essere spuntato di default, considerando che rappresenta la maggioranza dei contatti.  
Le altre nazionalità più comuni, *Francia, Germania, Regno Unito* potrebbero essere in alto così non si perde tempo a scorrere tutto l'elenco.
2. Quando si seleziona un paese la lingua parlata potrebbe venire spuntata di default.

#### Risposta:

Tutte le richieste sono state rifiutate. Nel primo caso, l'elenco a discesa per la "Nazionalità di Provenienza" e i campi successivi ("Regione" e "Provincia") non consentono l'inserimento di valori preimpostati. Nel secondo caso, associare automaticamente una lingua a uno Paese di provenienza risulta difficile da implementare, e può risultare fuorviante. Ad esempio una persona proveniente dalla Germania potrebbe parlare in inglese.

### 12a SEGNALAZIONE

nella sezione "Prodotto Turistico di Interesse" manca la voce "Altro" o "Non Specificato", dove inserire tutto ciò che non rientra nelle categorie già presenti.

#### Risposta:

Per uniformità si sceglie di non inserire l'etichetta

Si chiedono inoltre indicazioni corrette e precise su:

come profilare chi non è residente e si trova in città per brevi periodi lavorativi;

#### Risposta:

Il form serve per profilare turisti, non lavoratori che usano l'ufficio come fosse un URP.

come "classificare" i ringraziamenti ed eventuali reclami: al momento sono stati indicati sotto "Altro" alla voce "Servizi Forniti".

#### Risposta:

I ringraziamenti non si classificano e non si registrano.

I reclami avranno una loro modalità di registrazione.

Infine molte persone si recano in città per ragioni di carattere sanitario, in quanto in cura presso le strutture mediche del territorio: questi contatti come vanno monitorati e profilati?

#### Risposta:

Richiesta non accettata nei prodotti turistici.

### 13a SEGNALAZIONE

- Risulta difficile in alcuni casi incasellare correttamente il prodotto turistico di interesse, sarebbe utile aggiungere il tasto ALTRO.

#### Risposta:

Per uniformità si sceglie di non inserire l'etichetta

- Il grande afflusso di persone in front office ha richiesto un notevole sforzo nella registrazione delle telefonate e delle richieste via mail.

Sarebbe più funzionale, invece di inserire nel sistema ogni singolo contatto mail o telefonico, poterli raggruppare per tipologia a fine giornata.

**Risposta:**

Richiesta non accettata. Il sistema non permette di fare inserimenti di "gruppo".

- Il sistema non abbina le province alle regioni. Sappiamo che questa è una personalizzazione richiesta dal nostro ufficio, ma sarebbe utile se il programma in automatico riconoscesse le province.

**Risposta:**

Richiesta non accettata. Il sistema non abbina province a regioni.

- Il sistema non rimuove il numero 1 nel campo "numero persone" quando selezioniamo i tasti "coppia, famiglia e gruppo", pertanto siamo costrette a cancellare il valore ogni volta per inserire il n° corretto.

**Risposta:**

Una premessa importante. Il sistema non prevede inserimenti cumulativi. Un contatto vale 1, sempre: un gruppo vale 1; una coppia vale 1, etc.

Possiamo inserire un campo numerico per caratterizzare qualitativamente il numero dei gruppi. Si tratta però di una specifica personalizzata che non comparirà nella dashboard

## 14a SEGNALAZIONE

La scheda contatti impostata com'è ora presenta le seguenti criticità:

- impiega troppo tempo, ci vorrebbe una maschera più agevole (troppi campi obbligatori);

**Risposta:**

Ci dispiace, ma è necessario compilare la maggior parte dei campi indicati. Questo ci consente di avere una base dati comune per tutti gli uffici del territorio regionale, facilitando il confronto e la raccolta di informazioni.

- sempre per un risparmio di tempo andrebbe preimpostata la maschera sulla provenienza: la nazionalità dovrebbe essere già preimpostata o su "italiano" o su "non specificato" (è un dato che non si riesce sempre a intuire/chiedere); oppure per snellire la compilazione si potrebbero mettere i seguenti campi come non obbligatori: "nazionalità di provenienza" e "regione d'Italia" nel caso si indichi la lingua italiana, lasciando i campi liberi da compilare da parte degli operatori quando questi dati vengono comunicati dal turista

**Risposta:**

Ci dispiace, il sistema non permette di impostare il campo "nazionalità" su un campo preimpostato. "Italia" e "Non specificato" sono le prime due opzioni dell'elenco, segue l'elenco dei paesi di tutto il mondo in ordine alfabetico.



La nazionalità di provenienza e la regione d'Italia sono campi obbligatori richiesti dalla RER e dalle destinazioni in fase di confronto.

- dovrebbe esserci l'opportunità di segnare il numero di persone (è presente solo la dicitura generica di "gruppo"). Se ad esempio ho in ufficio 20 persone contemporaneamente, la scheda permette di registrare i contatti solo singolarmente. E' possibile specificare se si tratta di un gruppo, famiglia o coppia, ma non posso specificare il numero dei pax, quindi ad esempio la voce "gruppo" viene registrata come 1 contatto senza indicazione dei pax reali.

**Risposta:**

Una premessa importante. Il sistema non prevede inserimenti cumulativi. Un contatto vale 1, sempre: un gruppo vale 1; una coppia vale 1, etc.

Possiamo inserire un campo numerico per caratterizzare qualitativamente il numero dei gruppi. Si tratta però di una specifica personalizzata che non comparirà nella dashboard

sul "prodotto turistico di interesse" ci vorrebbe una voce generica "altro" (per quelli che chiedono semplici informazioni x es. su trasporti e servizi cittadini) e/o una voce "Divertimento / Relax/ Parchi Tematici";

**Risposta:**

Stiamo prevedendo nuove voci all'interno dei prodotti turistici e nei servizi per aiutare gli uffici nella compilazione del form.

ogni volta che si effettua una registrazione il programma "si congratula" con l'operatore dopodiché esce dalla pagina e ti costringe a rientrare; la scheda contatti dovrebbe rimanere aperta: sarebbe infatti più comodo e meno dispendioso in termini di tempo evitare tutto ciò

**Risposta:**

Il programma funziona così. Non è possibile ovviare questo flusso.

la scheda contatti non si riesce a gestire per registrare i contatti "indiretti" (telefonici, email, web, social...)

**Risposta:**

Non capiamo bene questa domanda. Il sistema permette di registrare i contatti "indiretti" all'interno della sezione "Modalità di contatto".

Non permette anche qui di effettuare inserimenti cumulativi.

**15a SEGNALAZIONE**

Buongiorno,  
ad oggi abbiamo rilevato le seguenti criticità:

- Manca voce riguardante richieste per informazioni riguardo strutture ricettive e ristorazione

**Risposta:**

Nella nuova release del form, sarà presente un campo per identificare questo tipo di informazioni

- Dato che nel modulo mancano i "fornitori dati": è perché la Regione non ne chiede più il monitoraggio in rendicontazione?

**Risposta:**

Esatto. La registrazione attraverso il modulo non va confusa con le normali attività di back office dell'ufficio: sono due processi distinti.

- L'orario è puntato indietro di un'ora

**Risposta:**

Siamo consapevoli di questo problema del sistema. L'orario non è un campo che consideriamo e non siamo in grado di impostare diversamente. Consideriamo solo la data.

- Regione di provenienza: poi la tendina apre su tutte le provincie italiane e non solo quelle della regione evidenziata

**Risposta:**

Il sistema non permette di abbinare le provincie alle singole regioni.

## **16a SEGNALAZIONE**

Afflusso

Nei momenti di grande afflusso il personale presente allo IAT ha la necessità di privilegiare lo smaltimento delle file e quindi trova complicato effettuare con puntualità la compilazione del form o non riesce a compilarlo: contatti inseriti successivamente o persi

Si propone di integrare la compilazione da parte del personale IAT con l'auto-compilazione da parte dei turisti mediante tablet; si chiede alla Regione di fornire i tablet e predisporre il form in più lingue, prevedendo un'adeguata interfaccia grafica tramite bandiere per dar modo al turista di scegliere di compilare il form nella propria lingua.

N.B. Per quanto vi siano già stati momenti di grande afflusso, è importante verificare l'andamento di aprile, perché da previsioni dovrebbe essere un periodo di afflusso ancora maggiore e potrà verificarsi meglio la praticabilità del sistema di rilevazione.

**Risposta:**

Purtroppo non è possibile prevedere spese di investimento di investimento su questo asse, quindi non è possibile fornire gli iat di strumentazione né tablet, né conta ingressi.

La rilevazione poi è parte stessa del servizio all'utente quindi l'autocompilazione non è un'opzione percorribile.

## **17a SEGNALAZIONE**

Banca dati

Necessità di avere una banca dati con la possibilità di esportare i dati dal sistema che devono essere pronti all'uso, senza necessità di ulteriori elaborazioni (es. impostare mesi, date e altre variabili necessarie per filtro dati)

**Risposta:**

Si è prevista la predisposizione di singole dashboard per ogni singolo IAT, la cui release sarà entro la fine di maggio.

### **18a SEGNALAZIONE**

Richiesta integrazione:

inserire possibilità di indicare il numero esatto di persone del gruppo o autonomi che entrano in ufficio

**Risposta:**

Questa personalizzazione è stata recepita ma non potrà apparire nella dashboard quindi dovrà essere reperito il dato dall'excel in esito alla compilazione dei form

### **19a SEGNALAZIONE**

Richiesta integrazione:

"prodotto turistico di interesse", inserire la casella "Altro" nella sezione per ampliare la possibilità di scelta (altrimenti è bloccante)

**Risposta:**

Sul prodotto turistico altro crediamo non sia opportuno prevederlo, l'operatore sceglierà per affinità rispetto alla domanda richiesta quale prodotto sia maggiormente vicino; si farà una seconda riflessione al riguardo a fine anno in corso.

### **20a SEGNALAZIONE**

Richiesta integrazione:

"servizi forniti", ampliare il campo delle informazioni "generiche" con informazioni sulle biglietterie e prenotazione eventi o sui prodotti turistici o su pernottamento (i campi "biglietteria" "prenotazioni" sono riferite agli IAT-R);

**Risposta:**

Questo è stato recepito e sarà in release da metà prossima settimana

### **21a SEGNALAZIONE**

Richiesta integrazione:

eliminare i campi obbligatori su prodotto turistico

**Risposta:**

Non è possibile perché perdiamo la confrontabilità del dato che il motivo stesso del monitoraggio

### **22a SEGNALAZIONE**

Richiesta integrazione:

inserire la possibilità di indicare area sosta camper

**Risposta:**

L'area sosta camper è ricompresa come da legge 16/2004 nelle strutture ricettive all'aria aperta, va quindi ricompresa nei servizi Informazioni sull'ospitalità locale

### **23a SEGNALAZIONE**

Richiesta integrazione:

verificato che in caso di richieste relative ai ristoranti possa essere selezioniamo "Food Valley" (anche se non afferente, es. pizzeria?), manca un'opzione specifica per le richieste relative all'alloggio; due proposte:

- aggiungere 'prodotto' ospitalità (anche se non è un prodotto)
- aggiungere "altro" (altrimenti è bloccante, v. n. 2) e aggiungere in 'servizi forniti' quello relativo a 'informazioni ospitalità' (v. n. 3);

**Risposta:**

C'è il rischio di confusione tra prodotti e servizi, l'ospitalità così come la ristorazione fa parte dei servizi; non possiamo frammentare le voci prodotto e non possiamo inserire "altro", perché è necessario avere voci specificate con riferimento ai prodotti effettivi; se facciamo una domanda in più all'utente capiamo magari che è qui per la città d'arte o per la motor valley, ecc...

Informazioni ospitalità recepito

**24a SEGNALAZIONE**

I contatti con altri uffici del nostro comune o con uffici della regione vanno censiti?

**Risposta:** Non vanno censiti perché trattasi di attività di back office non rivolta al turista.

**25a SEGNALAZIONE**

Per praticità, dato che tanti contatti variano di poco sarebbe possibile attuare una modalità di duplicazione dei contatti inseriti in cui andiamo a modificare solo gli elementi che cambiano?

**Risposta:** La modalità di duplicazione non è tecnicamente possibile.

**26a SEGNALAZIONE**

Estremamente difficile riuscire ad inserire il gran numero di telefonate ricevute ogni giorno con le stesse modalità dei contatti a sportello (ad es. riceviamo 20 telefonate per visite guidate e dobbiamo effettuare 20 operazioni uguali);

**Risposta:** Sia per le telefonate che per le e-mail, la volontà è di inserirle nel sistema di monitoraggio, anche eventualmente compilandolo in un momento successivo, non nella giornata in cui la mail è stata inviata. Si farà una seconda valutazione in esito al primo anno di sperimentazione a fine di quest'anno.