



RIFORMA DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

PREMESSA

Con la Delibera di Giunta Regionale n. 2188/2022 sono stati approvati i criteri e le modalità organizzative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica, nonché il relativo finanziamento, inclusi i criteri per il loro riconoscimento. Successivamente, con la Delibera n. 1223/2023, l'atto è stato modificato e integrato.

Con l'atto dirigenziale n. 6610 del 28/03/2023, è stato istituito il gruppo di lavoro permanente concernente il *"Nuovo assetto organizzativo del Sistema dei servizi di informazione e accoglienza turistica della Regione Emilia-Romagna - Raccordo con i territori"*. L'obiettivo è quello di guidare il processo sperimentale del nuovo assetto fino al 31 dicembre 2025.

Il gruppo di lavoro è costituito dai referenti di:

- > Regione Emilia-Romagna. Settore turismo, commercio, economia urbana, sport = coordina la messa a terra della riforma sui territori;
- > Destinazioni Turistiche Emilia, Romagna e Territorio Turistico Bologna-Modena = mantiene un collegamento diretto con i comuni che ospitano uffici di informazione e accoglienza turistica, oltre a gestire le nuove forme di servizi. L'obiettivo è segnalare tempestivamente alla Regione Emilia-Romagna qualsiasi problematica che possa emergere durante il processo di adeguamento dei territori alla riforma;
- > APT Servizi Emilia-Romagna = fornisce il supporto tecnico necessario.

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT E IAT R, COMPRESA ARTICOLAZIONE IAT MOBILE)

La Delibera di Giunta Regionale n. 2188/ 2022 prevede l'implementazione di un sistema regionale univoco per la raccolta dei dati di profilazione dei visitatori.

Tra gli standard di qualità stabiliti dalla Regione per tutti gli uffici di informazione turistica Regionali, è inclusa la raccolta, la sistematizzazione e la valorizzazione dei dati relativi alle richieste di assistenza e informazioni trasmesse da e verso i turisti.

Pur rispettando le specificità e le esigenze locali, vengono di seguito identificati i dettagli che gli operatori al pubblico presenti nei singoli uffici di informazione turistica (IAT e IAT-R, compresa l'articolazione IAT MOBILE) devono obbligatoriamente censire in maniera omogenea.

Per effettuare questa raccolta sistematica di dati, ogni ufficio sarà dotato di una scheda informatizzata con campi predefiniti, grazie alla quale registrare giornalmente tutte le richieste ricevute a fini turistici e di servizio in riferimento al proprio territorio di competenza.

Gli obiettivi della raccolta dati sono i seguenti:

- Fornire e tracciare le informazioni necessarie agli utenti per migliorare i livelli di servizio. Tali informazioni saranno sempre consultabili da ciascun ufficio;
- Elaborare una metrica delle prestazioni dei singoli uffici mediante l'impiego di indicatori specifici;
- Condurre analisi quali-quantitative sui dati raccolti, grazie allo sviluppo di un cruscotto dati accessibile alla Regione Emilia-Romagna e a Destinazioni Turistiche/Territorio Turistico Bologna-Modena.

FORM DI COMPILAZIONE

Ogni ufficio di informazione turistica dispone di un proprio formulario personalizzato. Il formulario è composto di due moduli: **Modulo contatti** e **Modulo Reclami/Lamentele**.

All'apertura del form viene richiesto di decidere di selezionare il modulo da compilare. Una volta effettuata la selezione, è possibile così procedere con la compilazione.



IAT-R ...

CONTACT FORM

*** Risposta obbligatoria**

→ [Glossario e convenzioni](#) per la compilazione del form

COSA DEVI COMPILARE? *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Modulo Contatti

Modulo Reclami / Lamentele

INVIA

A) MODULO CONTATTI



IAT-R ... CONTACT FORM

* **Risposta obbligatoria**

→ [Glossario e convenzioni](#) per la compilazione del form

COOSA DEVI COMPILARE? *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Modulo Contatti

Modulo Reclami / Lamentele

TIPOLOGIA CONTATTO *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Turista/Escursionista

Operatore

Residente

Visitatore Autonomo

PROFILO CONTATTO *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Singolo Coppia Famiglia Gruppo Gruppo Scolastico

NUMERO DI PERSONE

1

NAZIONALITÀ DI PROVENIENZA *

Seleziona la nazionalità



LINGUA DI CONTATTO *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Italiano Inglese Tedesco Spagnolo Francese Altro

MODALITÀ DI CONTATTO *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Richiesta Diretta al Banco

Richiesta Telefonica

WhatsApp Business

Richiesta Via Email

Richiesta via Social Network

Chatbot

PRODOTTO TURISTICO DI INTERESSE *

Seleziona una o più prodotti

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Arte & Cultura | <input type="checkbox"/> Borghi |
| <input type="checkbox"/> Cammini | <input type="checkbox"/> Castelli |
| <input type="checkbox"/> Ciclovie | <input type="checkbox"/> Eventi e Manifestazioni |
| <input type="checkbox"/> Food Valley | <input type="checkbox"/> Mice & Congressi |
| <input type="checkbox"/> Motor Valley | <input type="checkbox"/> Natura & Outdoor |
| <input type="checkbox"/> Parchi Tematici / Parchi Avventura | <input type="checkbox"/> Riviera & Turismo Balneare |
| <input type="checkbox"/> Sport | <input type="checkbox"/> Terme & Benessere |
| <input type="checkbox"/> Turismo Fluviale | <input type="checkbox"/> Turismo Invernale |
| <input type="checkbox"/> Turismo Religioso | <input type="checkbox"/> Altro |

SERVIZI FORNITI *

Seleziona una o più servizi

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Informazioni turistiche generali | <input type="checkbox"/> Consegna Materiale Turistico |
| <input type="checkbox"/> Informazioni Stradali e Trasporti | <input type="checkbox"/> Biglietteria Trasporti |
| <input type="checkbox"/> Biglietteria/Prenotazione Eventi Locali | <input type="checkbox"/> Informazioni sull'ospitalità locale |
| <input type="checkbox"/> Informazioni sui Ristoranti | <input type="checkbox"/> Prenotazione Soggiorno |
| <input type="checkbox"/> Prenotazione/Vendita Servizi Turistici | <input type="checkbox"/> Vendita Gadget Turistici/Prodotti Tipici/etc. |
| <input type="checkbox"/> Altro | |

DETTAGLI SERVIZI E PRODOTTI

Identifica il servizio e il prodotto attraverso una breve nota di testo (es. titolo dell'evento, etc.)

INVIA**1. TIPOLOGIA DI CONTATTO** (campo obbligatorio)

Turista/escursionista, Operatore, Residente, Visitatore autonomo (self-service materiale).

> Turista/Escursionista

Facendo riferimento al [glossario](#) dell'Organizzazione Mondiale del Turismo, si considera **Turista** chiunque viaggi per qualsiasi scopo (affari, tempo libero o altro intento personale) verso luoghi diversi da quello in cui ha residenza abituale, soggiornando nel luogo di destinazione almeno una notte e non per una durata superiore all'anno.

Il motivo principale dello spostamento deve essere diverso dal trasferimento di residenza e/o dall'esercizio di un'attività lavorativa retribuita presso il luogo in cui ci si reca.

In riferimento alla rete degli uffici turistici locali dell'Emilia-Romagna, si considera "**turista**" chiunque chieda informazioni utili sulla località in cui giunge o in cui ha in programma di recarsi, con l'obiettivo di trascorrere un soggiorno o una vacanza. Invece, si definisce "**escursionista**" qualunque viaggiatore

che esaurisca il proprio viaggio nell'ambito della giornata, senza pernottamento alcuno. Ad esempio, un gruppo di abitanti di Ancona che si reca a Rimini e torna a casa in serata.

> **Residenti**

Sono "Residenti" coloro che hanno dimora o sede giuridicamente riconosciuta in un dato luogo. Nel nostro caso specifico nel comune ove è situato l'ufficio informazioni a cui ci si rivolge.

I residenti possono godere dei servizi turistici attivi nel proprio territorio, ma non per questo sono considerati turisti. Ad esempio, un cittadino che partecipa a una visita guidata o un'esperienza che si svolge nell'ambito della propria città.

> **Operatore**

Per "**Operatore**" si intende chiunque richieda informazioni legate al territorio di competenza di un ufficio turistico, senza necessariamente avere come scopo ultimo il proprio soggiorno o quello del proprio gruppo.

La richiesta, spesso intermediata, può avere finalità di lucro, come nel caso di tour operator, agenzie di viaggi, albergatori, e associazioni di vario genere. In questa categoria rientrano anche coloro che rivolgono all'ufficio domande di natura tecnica e informativa, non necessariamente legate a visite o soggiorni. Ad esempio, giornalisti, altri uffici di informazione, e soggetti che richiedono dati statistici per motivi di lavoro o studio, etc.

> **Visitatore autonomo**

Gli utenti a cui ci si riferisce sono coloro che utilizzano in modo indipendente i servizi di un ufficio turistico, come ad esempio l'acquisizione di materiale cartaceo come mappe e brochure, senza interagire con il personale.

2. PROFILO *(campo obbligatorio)*

Singolo, coppia, famiglia, gruppo, gruppo scolastico

3. NUMERO DI PERSONE *(campo NON obbligatorio)*

Questo campo permette di registrare il numero totale di persone a cui vengono fornite informazioni turistiche. Il valore predefinito è 1, ma si prega di specificare il numero corretto, soprattutto in presenza di gruppi o famiglie.

Per gruppi numerosi, si consiglia di indicare il numero esatto di persone per garantire un servizio ottimale e personalizzato.

4. NAZIONALITÀ DI PROVENIENZA *(campo obbligatorio)*

Indicare il singolo Paese di provenienza o il campo "Non specificato". Selezionando Italia, comparirà automaticamente il campo "Regione d'Italia" (vedi sotto).

4.1 REGIONE D'ITALIA *(campo obbligatorio)*

Indicare la singola regione o il campo "Non specificato"

5. LINGUA DI CONTATTO *(campo obbligatorio)*

Italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro

6. MODALITÀ DI CONTATTO *(campo obbligatorio)*

Richiesta diretta al banco, richiesta telefonica, WhatsApp Business, richiesta via e-mail, Richiesta via Social Network, Chatbot.

7. PRODOTTI DI INTERESSE *(campo obbligatorio)*

Arte & Cultura, Borghi, Cammini, Castelli, Ciclovie, Eventi e Manifestazioni, Food Valley, Mice & Congressi, Motor Valley, Natura & Outdoor, Parchi Tematici / Parchi Avventura, Riviera & Turismo Balneare, Sport, Terme & Benessere, Turismo Fluviale, Turismo Invernale, Turismo Religioso, Altro.

Prodotti di interesse	Spiegazione
Arte & Cultura	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate ad esempio a musei e collezioni, visite guidate a risorse storico artistiche, città d'arte, itinerari storici etc.
Borghi	Informazioni e risorse su borghi storici, tradizioni locali, eventi culturali e folkloristici, tour guidati nei borghi, esperienze enogastronomiche tipiche del territorio, etc.
Cammini	Guide e informazioni su percorsi escursionistici, itinerari di trekking, cammini storici e spirituali, servizi di supporto per i pellegrini, ospitalità lungo i percorsi, etc.
Castelli	Dettagli su castelli storici, visite guidate ai castelli, eventi speciali nei castelli, esperienze legate alla storia e alla cultura dei castelli, attività ricreative all'interno dei castelli, etc.
Ciclovie	Informazioni su piste ciclabili panoramiche, itinerari cicloturistici, noleggio biciclette, servizi di supporto per ciclisti, punti di ristoro lungo le ciclovie, etc.
Eventi & Manifestazioni	<p>Informazioni e/o materiale riguardante tutti i tipi di eventi organizzati sul territorio.</p> <p>In questa sezione va inserita anche la partecipazione a grandi eventi sportivi, come ad esempio <i>Formula 1 - Gran Premio dell'Emilia-Romagna</i>, che può comunque comparire anche nella sezione Motor Valley; oppure <i>l'IRONMAN Italy Emilia-Romagna</i>, che può essere flaggato come Sport.</p> <p>Nei casi della partecipazione a grandi eventi è sempre suggerito di riportare il nome dell'evento nella casella "Dettagli Servizi e Prodotti".</p>
Food Valley	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate all'enogastronomia (quali ad esempio ristoranti, botteghe di prodotti tipici, Strade dei Sapori ed itinerari enogastronomici etc.), visite produttori.
Motor Valley	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate al mondo dei motori (ad esempio visite musei tematici, circuiti, itinerari mototuristici, guida sicura, etc.).
Natura & Outdoor	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze all'aria aperta (ad esempio escursioni guidate e non, itinerari naturalistici, parchi naturalistici e aree naturali, camper, motonave, percorsi fluviali, Parco del Delta, etc.)
Parchi Tematici / Parchi Avventura	Informazioni su parchi di divertimento, parchi acquatici, parchi avventura, attrazioni per famiglie, offerte speciali per gruppi, etc.

Riviera & Turismo Balneare	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate al turismo balneare (ad esempio spiagge, servizi balneari, parchi acquatici, etc.).
Sport	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze sportive quale motivazione di visita preponderante (canoà, wind surf, kite-surf, volley, padel, vela, etc.).
Terme & Benessere	Informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate alla salute e al benessere nei centri termali.
Turismo Fluviale	Informazioni su crociere fluviali, tour in battello lungo fiumi e canali, noleggio imbarcazioni, escursioni lungo le rive, eventi speciali sulle acque, ecc
Turismo Invernale	Informazioni e/o materiale riguardante soggiorni neve da 1 giorno a 1 settimana, offerte comprensive di skipass e agevolazioni. Non solo sci: ciaspolate e altre attività sulla neve.
Turismo Religioso	Guida ai luoghi di culto, pellegrinaggi spirituali, eventi religiosi, visite guidate a siti storici religiosi, servizi per i pellegrini, etc.
Altro	Qualsiasi altra richiesta o interesse turistico non incluso nelle categorie precedenti.

8. SERVIZI FORNITI *(campo obbligatorio)*

Informazioni turistiche Generali, Consegna Materiale Turistico, Informazioni Stradali e Trasporti, Biglietteria Trasporti, Biglietteria/Prenotazione Eventi Locali, Informazioni sull'Ospitalità Locale, Informazioni sui Ristoranti, Prenotazione Soggiorno, Prenotazione/Vendita Servizi Turistici, Vendita Gadget Turistici/Prodotti Tipici, Altro;

9. DETTAGLI SERVIZI E PRODOTTI *(campo NON obbligatorio)*

Aggiungi una nota per meglio identificare il *Prodotto di Interesse* o il *Servizio Fornito* (es. titolo dell'evento; eventuali note descrittive, etc.)

B) MODULO RECLAMI/LAMENTELE



IAT-R ...

RECLAMI / LAMENTELE

* **Risposta obbligatoria**

→ [Glossario e convenzioni](#) per la compilazione del form

RECLAMI / LAMENTELE *

Seleziona una delle seguenti opzioni

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Correttezza delle informazioni | <input type="checkbox"/> Ospitalità |
| <input type="checkbox"/> Ristorazione | <input type="checkbox"/> Servizi turistici |
| <input type="checkbox"/> Servizi spiagge e montagna | <input type="checkbox"/> Trasporti e parcheggi |
| <input type="checkbox"/> Vendita biglietti musei e attrazioni | <input type="checkbox"/> Altro |

ULTERIORI DETTAGLI

Aggiungi qualsiasi altra specifica, informazione rilevante o dettaglio che possa aiutare a comprendere meglio la situazione

INVIA

1. RECLAMI/LAMENTELE (campo obbligatorio)

Correttezza delle informazioni → comprende tutte le problematiche in cui un turista può incorrere durante la sua esperienza turistica a causa di informazioni errate o poco chiare;

Ospitalità → include tutte le lamentele relative agli alloggi, al servizio in hotel e agli eventuali problemi riscontrati con le prenotazioni alberghiere;

Ristorazione → comprende lamentele riguardanti i ristoranti, la qualità del cibo e il servizio offerto nei locali di ristorazione;

Servizi turistici → include tutte le lamentele relative alle attività turistiche, escursioni, visite guidate e altre esperienze offerte nella destinazione;

Servizi spiaggia e montagna → include tutte le lamentele relative alle attività consentite nelle zone costiere e montane, la presenza di animali, le condizioni degli impianti sciistici, e i servizi balneari disponibili;

Trasporti e parcheggi → riguarda tutti i problemi legati ai mezzi pubblici, ai biglietti e ai trasporti in generale, nonché le problematiche relative ai parcheggi.

Vendita biglietti musei e attrazioni → raccoglie le lamentele specifiche riguardanti la bigliettazione per musei e attrazioni turistiche;

Altro → include la pulizia, la manutenzione delle strade, i bagni pubblici, il servizio deposito bagagli, la segnaletica e il decoro urbano della destinazione turistica che possono influenzare l'esperienza del turista.

2. ULTERIORI DETTAGLI (campo NON obbligatorio)

Il campo aiuta a circostanziare il campo libero per aggiungere informazioni che potrebbero essere importanti per la risoluzione del reclamo o per una migliore comprensione del problema.

ESTRAZIONE E CONSULTAZIONE DEI DATI

La Regione può accedere a tutti i dati di tutti gli uffici IAT e IAT-R, compresa l'articolazione IAT Mobile, attivi sul territorio regionale.

Ogni Destinazione Turistica e il relativo Territorio hanno accesso ai dati di tutti gli uffici IAT e IAT-R, inclusa l'articolazione IAT Mobile, pertanto sono territorialmente competenti.

Ogni Comune e ogni Soggetto Gestore possono accedere ai dati relativi al proprio ufficio di competenza territoriale.

SEGNALAZIONI E INFORMAZIONI

Destinazione Emilia	Daniela Tansini: daniela.tansini@regione.emilia-romagna.it
Territorio Turistico Bologna Modena	Lucia Chiodini: lucia.chiodini@cittametropolitana.bo.it Maria Elena Maratia: maratia.m@provincia.modena.it
Destinazione Romagna	Wilma Dalcin: wilma.dalcin@regione.emilia-romagna.it Maria Elena Occhi: mariaelena.occhi@regione.emilia-romagna.it Carlo Tanci: carlo.tanci@regione.emilia-romagna.it

APT Servizi Emilia-Romagna è a disposizione per il supporto tecnologico, laddove necessario, sempre per il tramite delle Destinazioni e del Territorio Turistico Bologna-Modena.