



RIFORMA DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

PREMESSA

Con 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 e per il loro finanziamento, inclusi i criteri per il loro riconoscimento, con successiva delibera 1223/2023 l'atto è stato modificato e integrato.

Con atto dirigenziale n. 6610 del 28/03/2023, è stato costituito il gruppo di lavoro permanente in materia di "Nuovo assetto organizzativo del Sistema dei servizi di informazione e accoglienza Turistica della Regione Emilia- Romagna – Raccordo con i territori" con l'obiettivo di accompagnare il processo di sperimentazione del nuovo assetto sino al 31.12.2025.

Il gruppo di lavoro è costituito dai referenti del Settore turismo, commercio economia urbana, sport che per conto della Regione Emilia Romagna mantengono il coordinamento della messa a terra della riforma sui territori, da destinazioni Turistiche/Territorio Turistico Bologna-Modena, con il compito di mantenere il raccordo diretto con i Comuni sede di uffici di informazione e accoglienza turistica e delle nuove forme di servizi, al fine di far pervenire alla Regione Emilia Romagna qualsiasi criticità si possa palesare nel processo di adeguamento dei territori alla riforma, e da APT Servizi Emilia Romagna, con il compito di supporto tecnico.

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 la realizzazione di un sistema di raccolta dati di profilazione dei visitatori univoco a livello regionale.

Fra gli standard di qualità previsti dalla Regione, infatti, per tutti gli uffici di informazione turistica regionali c'è la raccolta, la sistematizzazione e la valorizzazione dei dati relativi alle richieste di assistenza e di informazioni trasmesse da/e verso i turisti.

Pur salvaguardando le specificità ed esigenze locali, si individuano di seguito i dettagli che vanno obbligatoriamente censiti in maniera omogenea da parte degli operatori al pubblico presenti all'interno dei singoli Uffici di Informazione Turistica (IAT e IAT-R, compresa articolazione IAT MOBILE).

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

Questa raccolta punta a:

- fornire e tracciare le informazioni necessarie agli utenti per migliorare i livelli di servizio che saranno sempre consultabili da parte di ogni singolo ufficio;
- elaborare una metrica di prestazione dei singoli uffici attraverso il sistema degli indicatori annessi;
- svolgere analisi quali-quantitative dei dati raccolti grazie allo sviluppo di un cruscotto dati a disposizione della Regione Emilia-Romagna e di Destinazioni Turistiche/Territorio Turistico Bologna-Modena.

FORM DI COMPILAZIONE

Ogni Ufficio avrà un proprio form di rilevazione degli accessi customizzato che verrà inviato ai Comuni e agli operatori degli IAT/IATR (per il tramite delle destinazioni) entro il giorno 28 febbraio p.v.

Il form sarà così strutturato:

*** Risposta obbligatoria**

TIPOLOGIA CONTATTO *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Turista/Escursionista Operatore Residente

Visitatore Autonomo

Compila il modulo

PROFILO CONTATTO *

Seleziona una delle seguenti opzioni

Singolo Coppia Famiglia Gruppo Gruppo Scolastico

NAZIONALITÀ DI PROVENIENZA *

Italia x | v

REGIONE D'ITALIA *

Seleziona la provincia v

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

Arte & Cultura Cammini & Ciclovie

Eventi e Manifestazioni Food Valley

Mice & Congressi Motor Valley

Natura & Outdoor Riviera & Turismo Balneare

Sport Terme & Benessere

Turismo Invernale

SERVIZI FORNITI *

Seleziona una o più servizi

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Informazioni Generiche | <input type="checkbox"/> Consegna Materiale Turistico |
| <input type="checkbox"/> Informazioni Stradali e Trasporti | <input type="checkbox"/> Biglietteria Trasporti |
| <input type="checkbox"/> Biglietteria/Prenotazione Eventi | <input type="checkbox"/> Prenotazione Soggiorno |
| <input type="checkbox"/> Prenotazione Servizi Turistici | <input type="checkbox"/> Vendita Gadget Turistici/Prodotti Tipici |
| <input type="checkbox"/> Altro | |

DETTAGLI SERVIZI E PRODOTTI

Aggiungi una nota per meglio identificare il servizio e il prodotto (es. titolo dell'evento; eventuali note descrittive, etc.)

Campo non obbligatorio

Invia

CAMPI DEL FORM

- > **TIPOLOGIA** **DI** **ACCESSO** (campo obbligatorio)
Turista/escursionista, Operatore, Residente, Visitatore autonomo (self-service materiale);
- > **PROFILO** (campo obbligatorio)
Singolo, coppia, famiglia, gruppo, gruppo scolastico;
- > **NAZIONALITÀ** **DI** **PROVENIENZA** (campo obbligatorio)
Indicare il singolo Paese o il campo "Non specificato";
- > **REGIONE** **D'ITALIA** (campo obbligatorio)
Indicare la singola regione o il campo "Non specificato";
- > **LINGUA** **DI** **CONTATTO** (campo obbligatorio)
Italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro;
- > **MODALITÀ** **DI** **CONTATTO** (campo obbligatorio)
Richiesta diretta al banco, richiesta telefonica, WhatsApp Business, richiesta via e-mail, richiesta via social network, chatbot;
- > **PRODOTTI DI INTERESSE RISPOSTA MULTIPLA** (campo obbligatorio)
Arte & Cultura, Eventi e Manifestazioni, Mice & Congressi, Natura & Outdoor, Sport, Turismo invernale, Cammini e ciclovie, Food Valley, Motor Valley, Riviera & Turismo Balneare, Terme & Benessere;
- > **SERVIZI FORNITI RISPOSTA MULTIPLA** (campo obbligatorio): Informazioni Generiche, Consegna Materiale Turistico, Informazioni Stradali e Trasporti, Biglietteria Trasporti, Biglietteria/Prenotazione Eventi, Prenotazione Soggiorno, Prenotazione Servizi Turistici, Vendita Gadget Turistici/Prodotti Tipici, Altro;
- > **DETTAGLI SERVIZI E PRODOTTI** (campo NON obbligatorio)
Aggiungi una nota per meglio identificare il servizio e il prodotto (es. titolo dell'evento; eventuali note descrittive, etc.)

DEFIZIONI E GLOSSARIO

> TURISTA/ESCURSIONISTA

Facendo riferimento al [glossario](#) dell'Organizzazione Mondiale del Turismo, si intende per **Turista** chiunque viaggi, per qualsiasi scopo (affari, tempo libero o altri scopi personali), verso luoghi diversi da quello in cui ha residenza abituale, soggiornando almeno per una notte e per una durata massima non superiore ad un anno.

Il motivo principale dello spostamento deve essere diverso dal trasferimento di residenza e dall'esercizio di un'attività lavorativa retribuita nel luogo nel quale si reca.

Rispetto alla rete degli uffici turistici locali, è turista chiunque chiede informazioni utili sulla località in cui giunge o in cui ha in programma di recarsi, finalizzate a un soggiorno o vacanza.

Viene, invece, definito escursionista qualunque viaggiatore esaurisca il proprio viaggio nell'ambito della giornata, senza pernottamento. Esempio, un gruppo di abitanti di Ancona che si reca a Rimini e torna a casa in serata.

> RESIDENTI

Sono 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 turisti. Esempio: un cittadino che partecipa a una visita guidata, attività che si svolge nella propria città.

> OPERATORE

Per **Operatore** si intende chiunque richieda informazioni a vario titolo legate al territorio di competenza dell'Ufficio Turistico, aventi come fine ultimo non obbligatoriamente il soggiorno del proprio gruppo di appartenenza. La richiesta, spesso intermediata, può avere finalità di lucro, come nel caso di tour operator, agenzie di viaggi, albergatori, associazioni a vario titolo.

Rientrano in questa categoria anche tutte quelle categorie di persone che rivolgono all'ufficio questioni di carattere tecnico e informativo, non finalizzate alla visita o al soggiorno. Esempio: giornalisti, altri uffici di informazione, soggetti che a vario titolo richiedono dati statistici a scopo di lavoro e studio, etc.

> VISITATORE AUTONOMO

Per visitatore autonomo si intendono gli utenti che in modo autonomo acquisiscono materiale cartaceo.

Prodotti di interesse del contatto <i>risposta multipla</i>	Opzioni	Spiegazione
	Arte & Cultura	Richiesta di 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 ecc.
	Natura & Outdoor	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze all'aria aperta (ad esempio escursioni guidate e non, itinerari naturalistici, parchi naturalistici ed aree naturali etc. camperismo, motonave, percorsi fluviali, Parco del Delta)

	Food Valley	Richiesta di 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	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate al mondo dei motori (ad esempio visite musei tematici, circuiti, itinerari mototuristici, guida sicura, etc.
	Riviera e Turismo Balneare	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate al turismo balneare (ad esempio spiagge, servizi balneari, parchi acquatici, etc.)
	Mice & Congressi	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante, location, servizi tecnici inerenti alla realizzazione di meeting, convegni ed incentive tour e relativi alla partecipazione ad eventi congressuali.
	Terme & Benessere	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze legate alla salute ed al benessere nei centri termali
	Sport	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze sportive quale motivazione di visita preponderante (canoa, wind surf, kite-surf, volley, padel, vela, etc.)
	Eventi	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante tutti i tipi di eventi organizzati sul territorio. Evento come motivo del viaggio. In questa sezione va inserita anche la partecipazione ai grandi eventi sportivi es. Gran premio etc., che può comunque essere inserito anche nella sezione Motor Valley, lo stesso per la partecipazione a grandi eventi sportivi come ad esempio Ironman, che può essere inserito anche in sport. Nei casi della partecipazione a grandi eventi è sempre suggerito di riportare il nome dell'evento nella casella varie ed eventuali.
	Turismo invernale	Richiesta di 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.
	Cammini & Ciclovie	Richiesta di informazioni e/o materiale riguardante attività ed esperienze che hanno alla base della motivazione di visita un legame preponderante con specifici cammini o ciclovie riconosciute.

PERIODO DI SPERIMENTAZIONE PER TUTTI GLI IAT/IAT R (COMPRESA ARTICOLAZIONE IAT MOBILE) DELLA REGIONE

Dal 1° marzo 2024 tutti gli uffici IAT e IAT R, compresa articolazione IAT MOBILE, saranno coinvolti in un periodo di sperimentazione nel quale dovranno utilizzare esclusivamente il nuovo form per la rilevazione dei contatti che accedono ai servizi.

In questa fase le Destinazioni e il Territorio Turistico Bologna-Modena svolgeranno l'attività di filtro per eventuale segnalazione di criticità alla Regione.

I contatti per tali segnalazioni sono i seguenti:

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

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

Eventuali segnalazioni dovranno pervenire entro e non oltre il **2 aprile 2024** per poter essere gestite nel miglior modo possibile.

ESTRAZIONE E CONSULTAZIONE DEI DATI

La Regione avrà accesso a tutti i dati di tutti gli uffici IAT e IAT R, compresa articolazione IAT Mobile, attivi sul territorio regionale

Ogni Destinazione e il Territorio Turistico avranno accesso ai dati di tutti gli uffici IAT e IAT R, compresa articolazione IAT Mobile, per cui è territorialmente competente.

Ogni Comune e ogni soggetto gestore avrà accesso ai dati relativi al proprio ufficio di competenza territoriale.

APERTURA GOOGLE BUSINESS PROFILE e COLLEGAMENTO APT SERVIZI

Secondo quanto indicato all'interno della DGR. 1223 del 17/07/2023, si ricorda che tutti gli uffici turistici locali del territorio regionale, e nello specifico quelli rientrati nelle categorie IAT-R, IAT e Welcome Room, sono tenuti obbligatoriamente ad attivare un proprio profilo Google Business Profile e collegarlo al profilo di Apt Servizi come indicato nel manuale procedurale già inviato.