

# **I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA**

**INDAGINE SUI DATI 2010**

*Presentazione dei risultati*

*Settembre 2010*

## INDICE

PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE .....	pag. 3
IL QUADRO D’INSIEME DEGLI UFFICI AL 31/12/2010.....	pag. 5
I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	pag. 8
IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT .....	pag. 18
IL CONFRONTO IN SERIE STORICA.....	pag. 19
ALLEGATI.....	pag. 27
- Tavole statistiche regionali e provinciali	
- Questionario di rilevazione	
- Elenco degli uffici informazione turistica al 31/12/2010	

*A cura di:*

*Giovanna Casanova*

*Sandra Forni*

*Umberto Mazzoli*

*Si ringraziano le Amministrazioni Provinciali per la collaborazione*

## **PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE**

L'indagine sugli uffici di informazione turistica per l'anno 2010 è stata effettuata con il metodo instaurato nel 2006 in recepimento della direttiva regionale n. 956 del 2005 e sono stati confermati, salvo lievi modifiche migliorative, il questionario di rilevazione, il database ed il software di elaborazione dei dati.

La citata direttiva regionale che, fra l'altro, fissa gli standard di qualità in base ai quali gli uffici ottengono il riconoscimento di una qualifica differenziata e l'autorizzazione ad adottare il relativo marchio, ha introdotto la seguente classificazione degli uffici di informazione turistica:

- ufficio informazioni turistiche (di seguito denominato UIT)
- IAT (informazione ed accoglienza turistica)
- IAT-R cioè IAT che effettua il servizio di prenotazione (R reservation)

L'indagine prende in considerazione solo gli uffici che hanno ottenuto dalle rispettive Province il riconoscimento di UIT, oppure di IAT o di IAT-R. Non rientrano pertanto né i punti informativi né gli sportelli decentrati degli IAT qualora non abbiano almeno la qualifica di UIT.

Gli uffici aperti nel corso dell'anno vengono evidenziati nel testo della relazione e trattati a fini statistici come gli altri uffici; vengono esclusi solo dal calcolo delle medie relative ai giorni di apertura e ai giorni di presenza degli addetti.

Gli uffici soppressi nell'arco dell'anno vengono menzionati nella relazione ma i loro dati non sono stati elaborati.

L'ambito turistico è attribuito a livello di ufficio pertanto si può verificare che uffici dello stesso comune figurino in ambiti turistici diversi (tipico l'esempio degli uffici del comune di Ravenna).

In merito al periodo di apertura gli uffici vengono distinti in 2 tipologie a seconda che i giorni complessivi annui dichiarati siano maggiori o minori di 240, vengono cioè rapportati ad uno solo degli standard della Direttiva 956/2005, quello che fissa in 240 giorni la soglia minima per poter definire "annuale" uno IAT; l'altro standard (almeno 8 mesi di apertura per definire "annuale" uno IAT) non viene preso in esame.

Per il personale sono state individuate 2 sole tipologie contrattuali, il tipo A che indica l'assunzione a tempo indeterminato e il tipo B che raggruppa tutte le altre tipologie contrattuali sia a titolo oneroso che non oneroso (es. volontari).

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

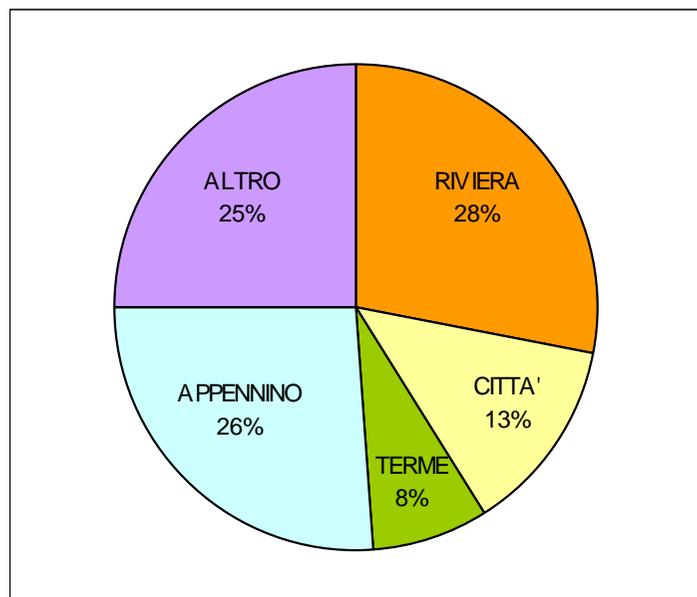
Il confronto in serie storica è stato fatto con gli uffici che, negli anni fino al 2004, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL<sup>1</sup> perché più omogenei; infatti con i PTPL si finanziano di norma gli uffici “storici” cioè quelli che sono in attività ormai da molti anni e che è ragionevole pensare abbiano già raggiunto almeno gli standard minimi della nuova direttiva; tuttavia “*più omogenei*” non vuole dire “*perfettamente confrontabili*”.

---

<sup>1</sup> Programmi Turistici di Promozione Locale

## IL QUADRO D'INSIEME DEGLI UFFICI INFORMAZIONE TURISTICA AL 31/12/2010

### LA DISTRIBUZIONE PER AMBITO TURISTICO



**Sono complessivamente 141 uffici di cui:**

- 76** Uffici informazioni turistiche (UIT)
- 65** IAT (informazione ed accoglienza turistica), fra questi **14** sono IAT-R (reservation)

**I Comuni che hanno almeno un ufficio sono 100**



Hanno una superficie complessiva media di 60 mq



Sono tutti accessibili ai disabili



Tutti hanno gli impianti conformi alla normativa europea



Gli uffici aperti per un periodo pari o superiore a 240 giorni sono il 58%

l'apertura media degli IAT è di quasi 11 mesi (319 giorni)  
quella degli UIT è di quasi 6 mesi (172 giorni)



Il 46% degli uffici è gestito dal Comune direttamente o in collaborazione con altri soggetti (principalmente Cooperative, Pro loco, Privati)  
Il 54% è gestito da altri soggetti (principalmente da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato e altri Privati)



Ci sono mediamente 3 operatori per ufficio  
Il 39% degli operatori è assunto con contratto a tempo indeterminato  
Il 99% degli operatori conosce almeno una lingua straniera



Tutti hanno almeno 1 computer e quasi tutti l'accesso ad Internet



Il 92% effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami per un totale di 1.604 reclami raccolti

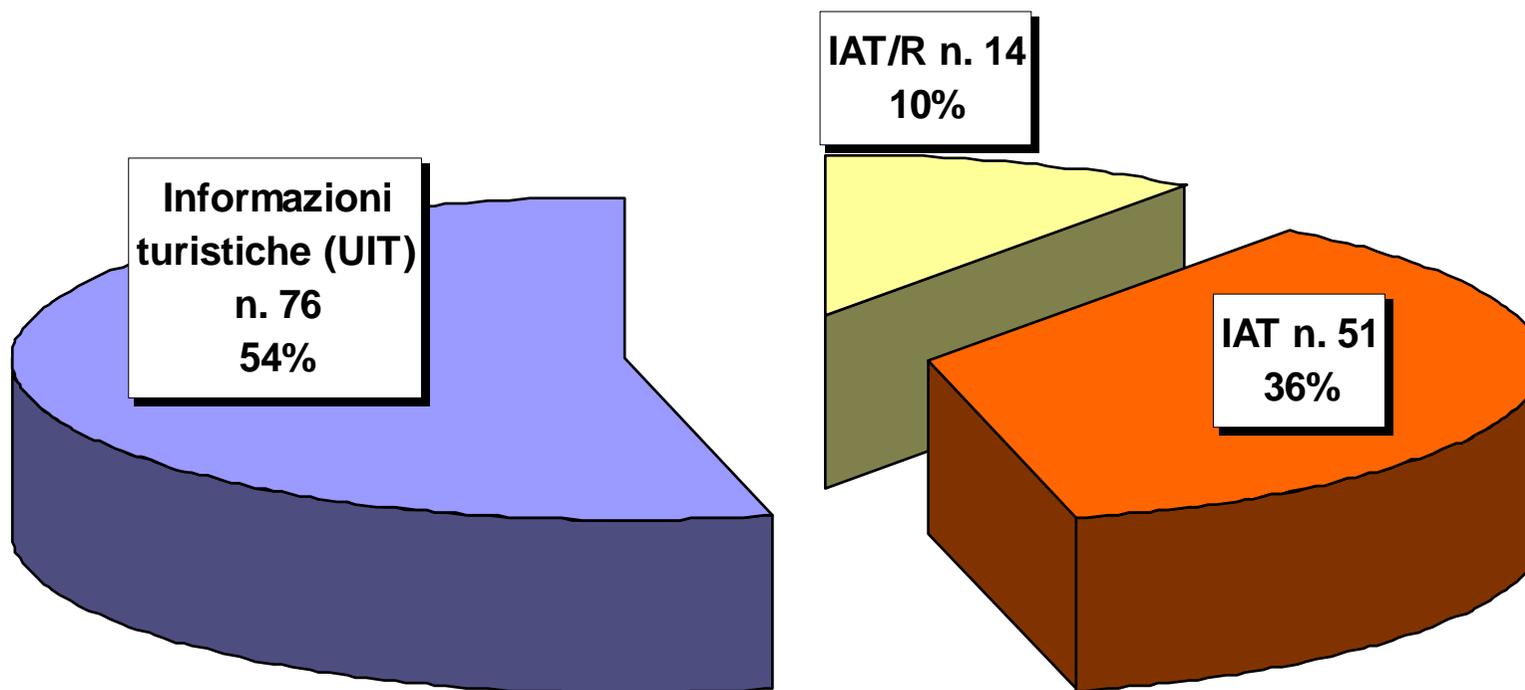


Il 97% registra i contatti, totalizzandone nel 2010 più di 1.388.000  
Il 75% offre servizio di prenotazione per eventi, spettacoli, visite guidate  
Il 45% effettua la prenotazione di guide turistiche

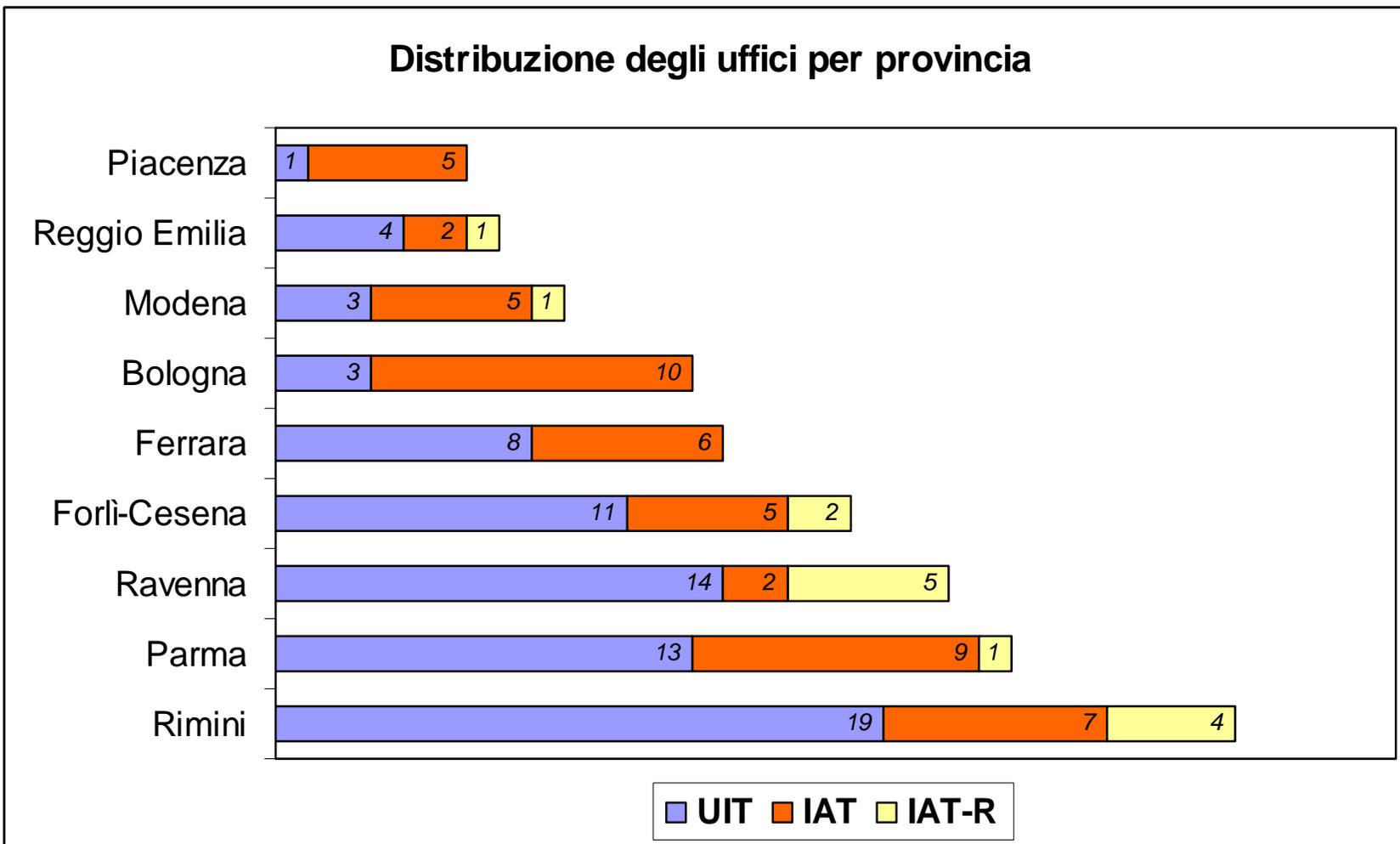


Il 79% verifica gratuitamente la disponibilità in albergo o appartamento  
Il 33% effettua la prenotazione vera e propria per un totale di 16.711 prenotazioni, di cui il 63% attraverso un'agenzia di viaggi e il 37% in last minute

### Distribuzione degli uffici per tipologia



### Distribuzione degli uffici per provincia



## **I RISULTATI DELL'INDAGINE**

### **Numerosità e tipologia**

Sono complessivamente 141 gli uffici della regione; oltre la metà (76 pari al 55%) sono semplici uffici informazioni turistiche (UIT), gli altri 65 (pari al 46%) hanno la qualifica di IAT; tra questi ultimi 14 uffici effettuano la prenotazione delle strutture ricettive col marchio IAT-R.

Rispetto al 2009 è stato aperto un nuovo ufficio in provincia di Reggio Emilia (Museo del Sughero Cervarezza) e sono stati rilevati i dati relativi a cinque uffici che fanno capo al territorio dell'alta Valmarecchia, che dal 2009 è entrato a far parte della Regione Emilia-Romagna e in particolare della provincia di Rimini (Casteldelci, Sant'Agata Feltria, Novafeltria, Pennabilli e San Leo). Tutti i nuovi uffici sono stati collocati nell'ambito "Appennino".

Inoltre due uffici della provincia di Forlì-Cesena hanno cessato l'attività di prenotazione e sono passati quindi dalla qualifica di IAT-R alla qualifica di IAT (Gatteo a mare, San Mauro mare).

### **La distribuzione per ambito turistico**

Nelle località dell'appennino e della riviera è netta la prevalenza degli UIT (68%); nelle città capoluogo e nelle località termali si riscontra la tendenza opposta, infatti IAT e IAT-R rappresentano complessivamente il 74% degli uffici; nei comuni non di ambito (vedi voce Altro) prevalgono gli IAT che detengono una quota attorno al 54%.

Fra gli IAT-R, sette si trovano sulla riviera, cinque nelle città capoluogo, uno in appennino e uno nei comuni non di ambito (voce Altro).

### **La distribuzione per provincia**

Il maggior numero di uffici si trova nelle province di Rimini (30), di Parma (23) e Ravenna (21). Gli IAT sono largamente prevalenti nelle province di Piacenza, Bologna e Modena; nelle restanti province prevalgono invece gli UIT.

### **La gestione**

I Comuni gestiscono il 46% degli uffici direttamente o in collaborazione con altri soggetti, principalmente Cooperative, Pro loco, Privati. Per il residuo 54% ne affidano la gestione interamente ad altri soggetti, soprattutto Società o Consorzi a capitale pubblico-privato e Altri privati. La gestione delegata è prevalente negli UIT, negli IAT invece prevale la gestione mista o diretta.

Nell'articolazione per provincia emergono ai due estremi Piacenza con la netta prevalenza della gestione delegata (83%) e Reggio Emilia dove il 71% degli uffici è a gestione diretta o mista.

Rispetto all'anno 2009 diminuisce in generale la gestione diretta del Comune (-3,1 punti percentuali) a favore della gestione mista (+2,8 punti percentuali). La variazione più evidente si riscontra nella provincia di Ferrara dove la gestione totalmente delegata passa dal 29% del 2009 al 71%.

### **La struttura e le dotazioni**

L'ampiezza media degli uffici è di 60 mq ma gli IAT sono più grandi, mediamente 76 mq; il valore medio più elevato si registra negli IAT della provincia di Ravenna con 110 mq.

Gli uffici sono tutti accessibili ai disabili e in regola con le normative sulla sicurezza degli impianti.

Hanno tutti almeno un personal computer, ma gli IAT sono molto più attrezzati, la loro dotazione media è di 2,8 computer per ufficio.

Tutti gli uffici hanno l'accesso a Internet tranne 1 dei nuovi uffici della provincia di Rimini; l'89% dei collegamenti è di tipo veloce.

### **L'apertura**

Il 58% degli uffici ha un periodo di apertura uguale o maggiore di 240 giorni, in particolare il 99% degli IAT e il 25% degli UIT.

In provincia di Modena e Reggio Emilia anche tutti gli UIT hanno l'apertura di 240 o più giorni.

Mediamente gli IAT sono aperti quasi 11 mesi (319 giorni), gli UIT circa 6 mesi (172 giorni) ma con grande divario fra il valore minimo, 21 giorni, e quello massimo, 365 giorni.

Nei periodi di massima affluenza gli uffici sono aperti mediamente 49 ore alla settimana, domenica compresa; l'apertura domenicale è mediamente di 6 ore, ne consegue che in ciascuno degli altri giorni gli uffici mediamente sono aperti 7 ore; sia l'apertura media domenicale che quella degli altri giorni sono superiori agli standard minimi di riferimento (3 ore per la domenica, 6 ore per gli altri giorni della settimana); negli IAT della riviera i valori medi regionali sono ampiamente superati con una media settimanale di 75 ore di apertura e una media domenicale di 10 ore.

### **Il personale**

Sono 434 gli addetti complessivi, con una media di 3 operatori per ufficio.

Negli UIT la media è di poco più di 2 addetti per ufficio, negli IAT è quasi 4.

Anche se sono ancora prevalenti gli operatori non assunti stabilmente, il personale con contratto a tempo indeterminato è in aumento: la percentuale rilevata nell'anno 2010 (39%) è infatti la più alta nell'ultimo decennio; la situazione è migliore negli IAT, dove il personale a tempo interminato è pari al 48%, negli UIT invece gli operatori a tempo indeterminato sono solo il 27%.

Gli scostamenti più marcati rispetto alla media si registrano nelle province di Bologna e di Reggio Emilia dove la percentuale di addetti di ruolo è rispettivamente del 60% e del 59%; nelle province di Ferrara, Forlì-Cesena e Ravenna invece gli addetti assunti stabilmente rappresentano solo il 21%.

Il confronto con il 2009 evidenzia un incremento di personale a tempo indeterminato (5 punti percentuali in più), negli IAT ma soprattutto negli UIT; la percentuale è aumentata sensibilmente nella provincia di Parma (19 punti percentuali in più) mentre è diminuita, sia pur di pochi punti percentuali, nelle province di Forlì-Cesena e di Reggio Emilia.

Il 99% del personale conosce almeno una lingua straniera, ma il dato più significativo è che il 79% degli addetti complessivi conosce 2 o più lingue (il 3% degli addetti ne conosce più di 3). Negli IAT il 90% degli operatori conosce 2 o più lingue. Anche il personale degli UIT ha una competenza linguistica molto superiore al requisito minimo di 1 lingua, infatti il 65% ne conosce 2 o più di 2.

Quanto alla formazione, negli IAT è stata realizzata per il 61% del personale, con punte di eccellenza nelle province di Piacenza (100%), Forlì-Cesena (83%), Ferrara (81%), Ravenna (78%) e Parma (74%); negli UIT siamo su percentuali inferiori, mediamente sul 39%. Complessivamente ha seguito corsi di formazione il 52% del personale, percentuale leggermente superiore a quella del 2009 (50%).

## I servizi al turista

### *Raccolta e inoltro reclami*

Il 92% degli uffici effettua la raccolta e l'inoltro dei reclami. In tre province su nove è il 100% degli uffici a farla; sono tre gli IAT e otto gli UIT che ancora non erogano il servizio.

Nel 2010 sono stati raccolti 1.600 reclami. Rispetto al 2009 si è registrato un incremento del 52% sul totale dei reclami mentre la media per ufficio è passata da 9 a 12.

L'80% dei reclami regionali è stato raccolto negli IAT che registrano una media di 21 reclami, il 20% negli UIT con una media di 5 reclami.

Nell'analisi provinciale il numero più alto di reclami per ufficio si registra nella provincia di Rimini (33), quello più basso a Bologna, Ferrara, Parma, Piacenza (5 ciascuna).

La tabella successiva mostra la distribuzione dei reclami per ambito turistico, dalla quale si rileva che la maggior concentrazione è sulla riviera; la media per ufficio è invece pressoché identica negli ambiti riviera e città. Quasi irrilevante la quantità di reclami negli altri ambiti.

### *Distribuzione per ambito turistico dei reclami*

ambito	Numero uffici che effettuano la raccolta /Numero complessivo uffici	Numero reclami registrati	Media reclami per ufficio
RIVIERA	38/39	905	24
CITTA'	18/18	417	23
TERME	12/12	88	7
APPENNINO	31/37	171	6
ALTRO	31/35	23	1
<b>Totale</b>	<b>130/141</b>	<b>1.604</b>	<b>12</b>

Dal dato complessivo regionale emerge che il "peso" maggiore è quello dei reclami inerenti la ricettività (68%). Molto alta anche la percentuale di reclami sui servizi generali, cioè su musei, guide turistiche, servizi sanitari ecc. (23%). I reclami sui trasporti detengono una quota attorno al 6% e quelli sulla ristorazione il 2%.

Rispetto al 2009 si registra un aumento complessivo dei reclami (+52%), in particolare di quelli relativi alla ricettività (+75%) e alla ristorazione (+44%).

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

Ad esempio spicca la ricettività fra i reclami nelle province di Rimini (87%) e Forlì-Cesena (84%); sono invece focalizzati sui servizi generali (musei, guide turistiche, ecc..) i reclami nelle province di Modena (95%), Piacenza (76%), Ferrara (63%) e Parma (55%). Molto alte, rispetto alla

media, anche le percentuali di reclami sui trasporti nella provincia di Reggio Emilia (31%) e sulla ristorazione nelle province di Bologna (19%) e Reggio Emilia (18%).

***Prenotazione del pernottamento in strutture ricettive***

Il 79% degli uffici verifica gratuitamente la disponibilità e ciò avviene sia negli UIT che negli IAT.

Il servizio di prenotazione viene erogato solo dagli IAT, precisamente da 46 uffici pari al 33% degli uffici complessivi.

Quanto alla modalità di erogazione, le prenotazioni in forma di last minute rappresentano il 37% e quelle tramite agenzia di viaggi il 63%.

I dati provinciali evidenziano una situazione molto articolata: in cinque province (Bologna, Ferrara, Modena, Piacenza e Reggio Emilia) si effettua solo la prenotazione last minute e a Parma la percentuale del last minute supera il 96%; la prenotazione attraverso agenzia viaggi è invece prevalente nelle province di Rimini (74%), Ravenna (71%) e Forlì-Cesena (51%).

La tabella successiva mostra la distribuzione delle prenotazioni per ambito turistico, evidenziandone la massima concentrazione sulla riviera (73%); qui avvengono mediamente più di 1.200 prenotazioni per ufficio, per l'84% tramite agenzia di viaggi e per il restante 16% in last minute.

Anche nelle città il numero delle prenotazioni è rilevante (23% del totale).

Rispetto ai dati 2009 le prenotazioni sono complessivamente diminuite (-17%). La flessione riguarda esclusivamente la Riviera (-24%); negli altri ambiti, al contrario, si registrano incrementi: altri comuni +80%, terme +17%, appennino +9%, città +3%.

Sono diminuite in modo consistente (-28%) le prenotazioni attraverso agenzia di viaggi, mentre quelle in last minute sono aumentate (+11%).

***Distribuzione per ambito turistico delle prenotazioni di strutture ricettive (esclusa la verifica gratuita della disponibilità)***

Ambito	Numero uffici IAT che effettuano la prenotazione /Numero complessivo IAT	In last minute	Avvalendosi di agenzia viaggi	Totale prenotazioni	Media prenotazioni per ufficio IAT
RIVIERA	10/12	1.988	10.222	12.210	1.221
CITTA'	8/13	3.655	249	3.904	488
APPENNINO	4/12	109	=	109	27
ALTRO	16/19	399	28	427	27
TERME	8/9	61	=	61	8
<b>Totale</b>	<b>46/65</b>	<b>6.212</b>	<b>10.499</b>	<b>16.711</b>	<b>363</b>

### ***Altri servizi di prenotazione***

E' molto diffusa la prenotazione di eventi e spettacoli, infatti la effettua il 75% degli uffici nel loro complesso, in particolare il 67% degli UIT e l'83% degli IAT; in provincia di Modena tutti gli uffici offrono il servizio.

Meno diffuso il servizio di prenotazione guide (45%) soprattutto negli UIT (29%). L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia che il servizio è molto diffuso nelle province di Reggio Emilia (71%) e Bologna (62%), abbastanza diffuso nelle province di Forlì-Cesena (56%), Modena (56%), Parma (52%), Piacenza (50%) e Ravenna (48%); poco diffuso invece nelle province di Ferrara (14%) e Rimini (27%).

### ***Vendita di prodotti tipici e gadget***

Complessivamente la vendita di gadget o prodotti tipici avviene nel 53% degli uffici, in particolare nel 65% degli IAT e nel 42% degli UIT.

L'analisi del dettaglio provinciale evidenzia però che alcune province si discostano marcatamente dalla media; a Reggio Emilia e a Ferrara la percentuale degli uffici che effettuano il servizio è pari al 71%, a Bologna è il 69%; al contrario il servizio è scarsamente diffuso nella provincia di Rimini (37%); nelle province di Bologna, Ferrara, e Modena sono percentualmente più gli UIT che gli IAT a fornire il servizio; al contrario nelle province di Modena, Parma, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini l'attività è maggiormente presente negli IAT rispetto agli UIT.

## **Le attività**

Il 98% degli uffici collabora con le redazioni locali del Sistema Informativo Turistico Regionale e il 77% di loro lo fa sistematicamente; in sei province su nove tutti gli uffici hanno attivato tale collaborazione.

### ***Il censimento contatti***

Non sono ancora tutti gli uffici ad effettuare il censimento anche se sette province hanno raggiunto il 100%; l'attività viene effettuata nel 98% degli IAT e nel 95% degli UIT.

Nel 2010 sono stati complessivamente più di 1.388.000 i contatti registrati, il 76% dei quali si è verificato attraverso il contatto diretto cioè la visita del turista in loco; la seconda modalità più rappresentativa è stata la richiesta telefonica (15%); molto "staccati" i contatti per e-mail (8%) e quelli via fax o posta (1%).

Considerando l'insieme degli uffici la media annua è di oltre 10.000 contatti, ma l'articolazione per tipologia di ufficio evidenzia che gli UIT realizzano mediamente circa 3.700 contatti annui, mentre gli IAT hanno una media annua di oltre 17.000 contatti; il divario più grande fra IAT e UIT si verifica nelle richieste via telefono/fax/posta/e-mail in cui gli IAT realizzano numeri 6-7 volte maggiori rispetto agli UIT mentre nei contatti al banco sono solo di 4 volte superiori.

Rispetto al 2009 i contatti medi per ufficio sono diminuiti (-7%), le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per modalità restano invece sostanzialmente invariate.

Nell'articolazione per provincia viene confermata la suddetta distribuzione per modalità, con l'eccezione delle province di Bologna e di Ferrara dove i contatti al banco sono rispettivamente l'88% e l'83%, quindi superiori alla media generale (76%) e quelli via telefono/fax/posta/e-mail (12%-17%), inferiori alla media generale (24%); le province di Modena e Reggio Emilia invece registrano percentuali di contatti al banco (rispettivamente 55 e 63%) inferiori alla media e percentuali di contatti via telefono/fax/posta/e-mail (rispettivamente 45 e 37%) superiori alla media; nelle province di Piacenza, Reggio Emilia e Modena la percentuale di contatti via e-mail (dal 11% al 23%) è più alta della media (8%).

La tabella successiva mostra la distribuzione dei contatti per provincia evidenziando che il 20% si concentra nella provincia di Bologna con una media (oltre 21.000 per ufficio) più che doppia di quella generale (10.209). Anche a Ferrara la media per ufficio (quasi 16.000) è molto superiore a quella generale, mentre nelle province di Reggio Emilia, Forlì-Cesena e Rimini il dato è in linea con la media complessiva. Valori inferiori si registrano nelle province di Piacenza, Ravenna, Modena e Parma; in quest'ultima si riscontra il numero minimo di contatti per ufficio (meno di 5.000).

*Distribuzione per provincia dei contatti*

provincia	Numero uffici che effettuano il censimento dei contatti / Numero complessivo uffici	Numero contatti registrati	Media contatti per ufficio
BOLOGNA	13/13	283.679	21.821
FERRARA	14/14	220.909	15.779
REGGIO EMILIA	6/7	59.670	9.945
FORLI-CESENA	18/18	175.710	9.762
RIMINI	26/30	247.002	9.500
PIACENZA	6/6	48.859	8.143
RAVENNA	21/21	169.033	8.049
MODENA	9/9	70.453	7.828
PARMA	23/23	113.122	4.918
<b>Totale</b>	<b>136/141</b>	<b>1.388.437</b>	<b>10.209</b>

L'analisi per ambito turistico, di cui la tabella successiva mostra i risultati, evidenzia la massima concentrazione nelle città (più di 29.000 contatti per ufficio) e la minima negli uffici dell'appennino (poco più di 4.000 per ufficio).

*Distribuzione per ambito turistico dei contatti*

ambito	Numero uffici che effettuano il censimento /Numero complessivo uffici	Numero contatti registrati	Media contatti per ufficio
CITTA'	18/18	533.173	29.621
RIVIERA	39/39	349.097	8.951
TERME	12/12	101.394	8.450
ALTRO	34/35	267.062	7.855
APPENNINO	33/37	137.711	4.173
<b>Totale</b>	<b>136/141</b>	<b>1.388.437</b>	<b>10.209</b>

### *L'analisi dei contatti<sup>2</sup>*

L'analisi dei contatti per lingua, ambito territoriale e argomento viene effettuata nel 97% degli IAT e nel 93% degli UIT, rispecchiando in linea di massima quanto avviene per il censimento dei contatti stessi. In sei province il 100% degli uffici effettua l'analisi dei contatti.

L'italiano è la lingua usata prevalentemente (81%) sia negli UIT che negli IAT; seguono a grande distanza l'inglese (8%), il tedesco (3%), il francese (3%) e lo spagnolo (2%); l'insieme delle altre lingue utilizzate dal turista per rivolgersi all'operatore dell'ufficio rappresenta il 3% del totale.

Quanto all'ambito territoriale cui sono riferite le richieste di informazioni è nettissima la prevalenza dell'ambito locale (87%) soprattutto negli IAT. Le richieste di ambito regionale, cioè riferite a province diverse da quella di appartenenza dell'ufficio, sono mediamente il 6% del totale; nelle province di Forlì-Cesena, Reggio Emilia e Modena questo tipo di richieste raggiunge percentuali più elevate (11-13%). Le richieste di ambito sovra-regionale rappresentano complessivamente il 6% del totale; si discosta molto dalla media la provincia di Bologna (19%).

L'analisi dei contatti per argomento evidenzia la prevalenza di richieste riguardanti il "territorio" (44%) cioè le località, il patrimonio artistico, culturale e ambientale, gli itinerari e i trasporti; segue, con il 24%, la voce "eventi e proposte", che comprende anche escursioni, visite guidate e prodotti tipici, sia artigianali che enogastronomici; le richieste relative a ricettività e ristorazione ("ospitalità") rappresentano il 14% del totale; la voce "servizi", che comprende oltre ai servizi sanitari e di pubblica utilità, anche congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, ecc. totalizza l'11%; infine si registra un 6% di richieste riguardanti la voce "divertimento e relax" cioè richieste relative a terme, impianti sportivi, discoteche e parchi divertimento.

La distribuzione delle richieste è abbastanza indipendente dalla qualifica dell'ufficio; negli UIT la voce divertimento e relax è superiore al dato medio di 2 punti percentuali mentre invece la voce territorio è inferiore al dato medio di 2 punti percentuali.

Le percentuali relative alla distribuzione dei contatti per lingua, per ambito territoriale e per argomento sostanzialmente confermano quanto rilevato nel 2009.

---

<sup>2</sup> L'analisi comprende tutti i contatti tranne quelli avvenuti per e-mail

### ***Le indagini sulla soddisfazione dell'utente***

Il 53% degli uffici effettua indagini sulla customer satisfaction, mirate a sondare il gradimento dei servizi offerti dall'ufficio stesso e il gradimento dell'offerta turistica del territorio di riferimento; le indagini sono attivate in modo continuativo nel 32% degli uffici e sulla base di esigenze informative definite di volta in volta nel 22% degli uffici.

L'attività è maggiormente presente negli UIT (mediamente 57%) rispetto agli IAT (50%)

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

L'analisi per provincia prospetta un quadro molto vario: si va da percentuali inferiori alla media regionale (53%) nelle province di Forlì-Cesena (33%) e Bologna (38%) a percentuali decisamente superiori al dato medio nelle province di Ravenna (86%) e Ferrara (64%); nella provincia di Piacenza le indagini non vengono effettuate da nessun ufficio.

Rispetto all'anno 2009, la percentuale degli uffici che effettuano le indagini è decisamente aumentata (dal 43% al 53%); è in aumento anche la percentuale degli uffici che effettuano le indagini in modo continuativo (dal 26% al 32%).

## IL POSIZIONAMENTO RISPETTO AD ALCUNI STANDARD COMUNI A UIT E IAT

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

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

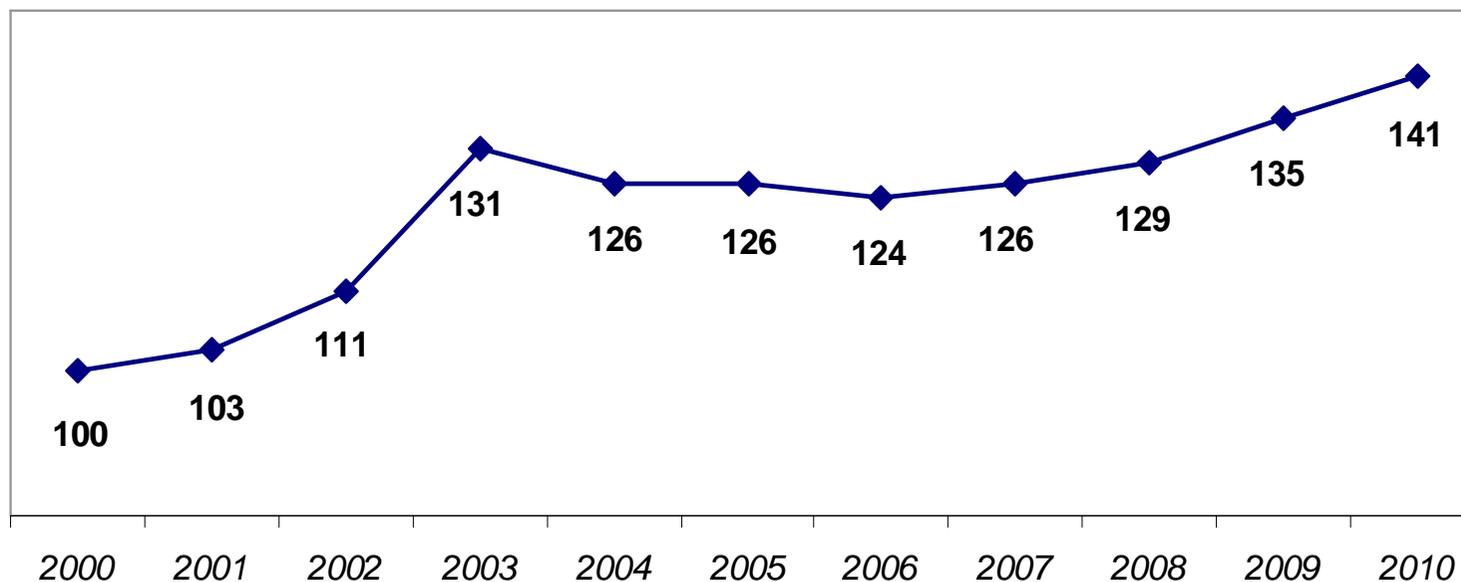
## IL CONFRONTO IN SERIE STORICA

Come segnalato in premessa il confronto è stato fatto con gli uffici che, negli anni fino al 2004, appartenevano al sotto-insieme degli uffici finanziati con i PTPL<sup>3</sup> perché più omogenei anche se non perfettamente confrontabili.

### Numerosità

Tipologia di ufficio	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	<b>2010</b>
<b>Uffici finanziati PTPL</b>	100	103	111	131	126	=	=	=	=	=	=
<b>IAT + uffici informazioni turistiche (UIT)</b>	=	=	=	=	=	126	124	126	129	135	<b>141</b>

Numero degli uffici - andamento in serie storica



<sup>3</sup> Programmi Turistici di Promozione Locale

**Struttura e dotazioni**

anno	Superficie media	uffici accessibili ai disabili	uffici con impianti a norma	uffici con almeno 1 computer	uffici con accesso a Internet
2000	55 mq	90 %	81 %	91 %	76 %
2001	56 mq	88 %	80 %	93 %	84 %
2002	53 mq	88 %	87 %	97 %	92 %
2003	53 mq	88 %	88 %	97 %	96 %
2004	54 mq	87 %	92 %	99 %	96 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
2006	59 mq	100 %	100 %	100 %	99 %
2007	63 mq	99 %	100 %	100 %	100 %
2008	62 mq	100 %	100 %	100 %	100 %
2009	60 mq	100 %	100 %	100 %	99 %
<b>2010</b>	<b>60 mq</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>99 %</b>

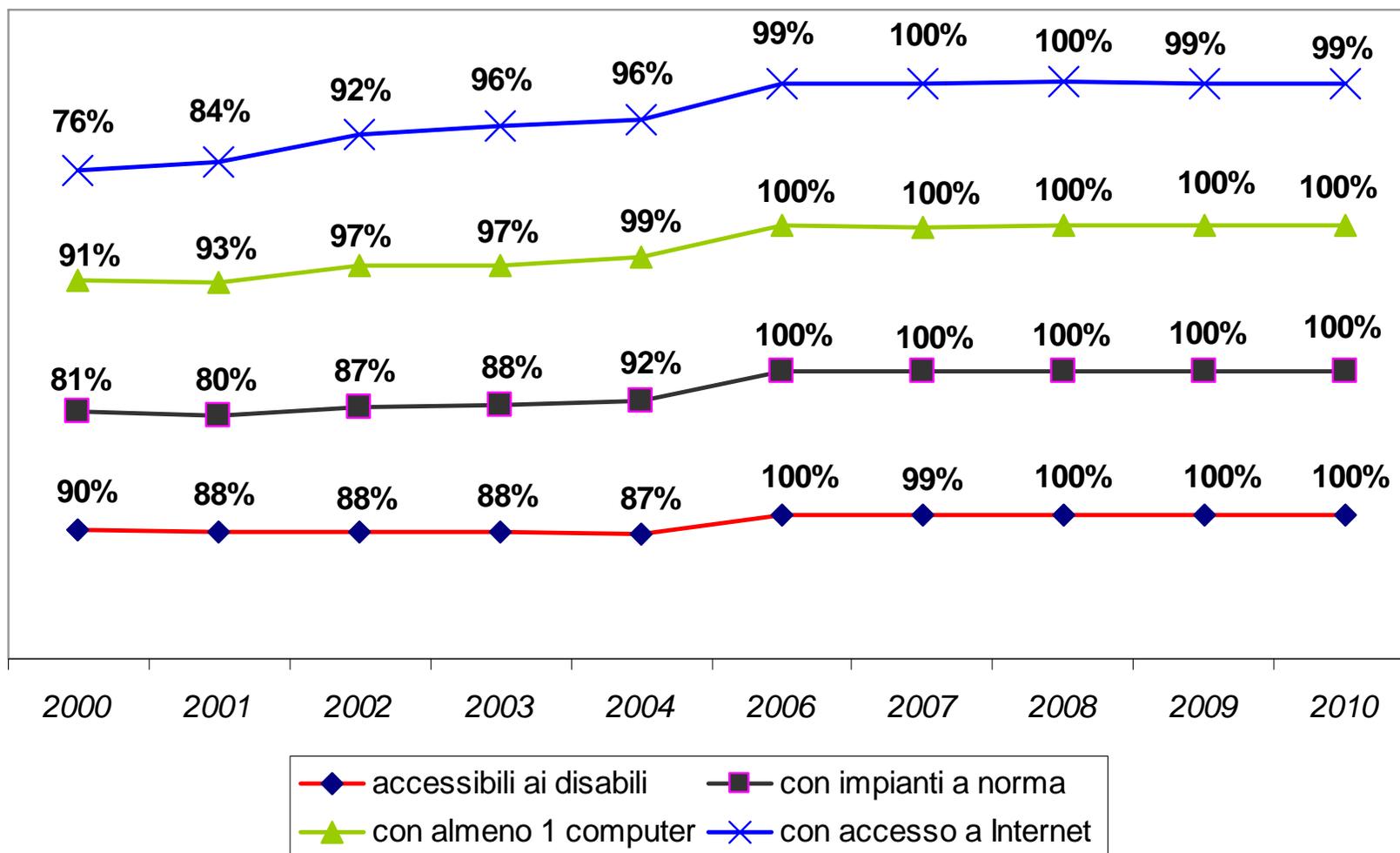
L'ampiezza dei locali adibiti ad ufficio informazioni turistiche, pressoché costante fino al 2004, registra un incremento negli anni 2006-2007, per poi stabilizzarsi nuovamente negli ultimi tre anni.

Anche per quanto riguarda l'accessibilità ai disabili e la messa a norma degli uffici è stata raggiunta l'eccellenza nell'anno 2006.

Nel 2007 è stato aperto un nuovo ufficio per il quale era ancora in corso l'adeguamento; dal 2008 tutti gli uffici risultano accessibili ai disabili.

I dati di tipo strutturale e legati alla dotazione tecnologica sono progressivamente migliorati fino a raggiungere l'eccellenza. Nel 2010 risulta un ufficio, tra quelli di nuova acquisizione nella provincia di Rimini, ancora privo di collegamento internet.

### Struttura e dotazioni - confronto in serie storica



**Personale**

anno	Totale addetti	Numero medio di addetti per ufficio	Addetti con contratto a tempo indeterminato <sup>4</sup>	Addetti che conoscono almeno 1 lingua stran.	Addetti che hanno fatto formazione
2000	241	2,4	34 %	83 %	38 %
2001	242	2,3	34 %	91 %	33 %
2002	253	2,3	31 %	93 %	51 %
2003	303	2,3	35 %	91 %	33 %
2004	314	2,5	33 %	94 %	45 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
2006	385	3,1	28 %	100 %	55 %
2007	376	3	33 %	100 %	47 %
2008	388	3	35 %	100 %	48 %
2009	420	3	34 %	100 %	50 %
<b>2010</b>	<b>434</b>	<b>3</b>	<b>39 %</b>	<b>99 %</b>	<b>52 %</b>

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

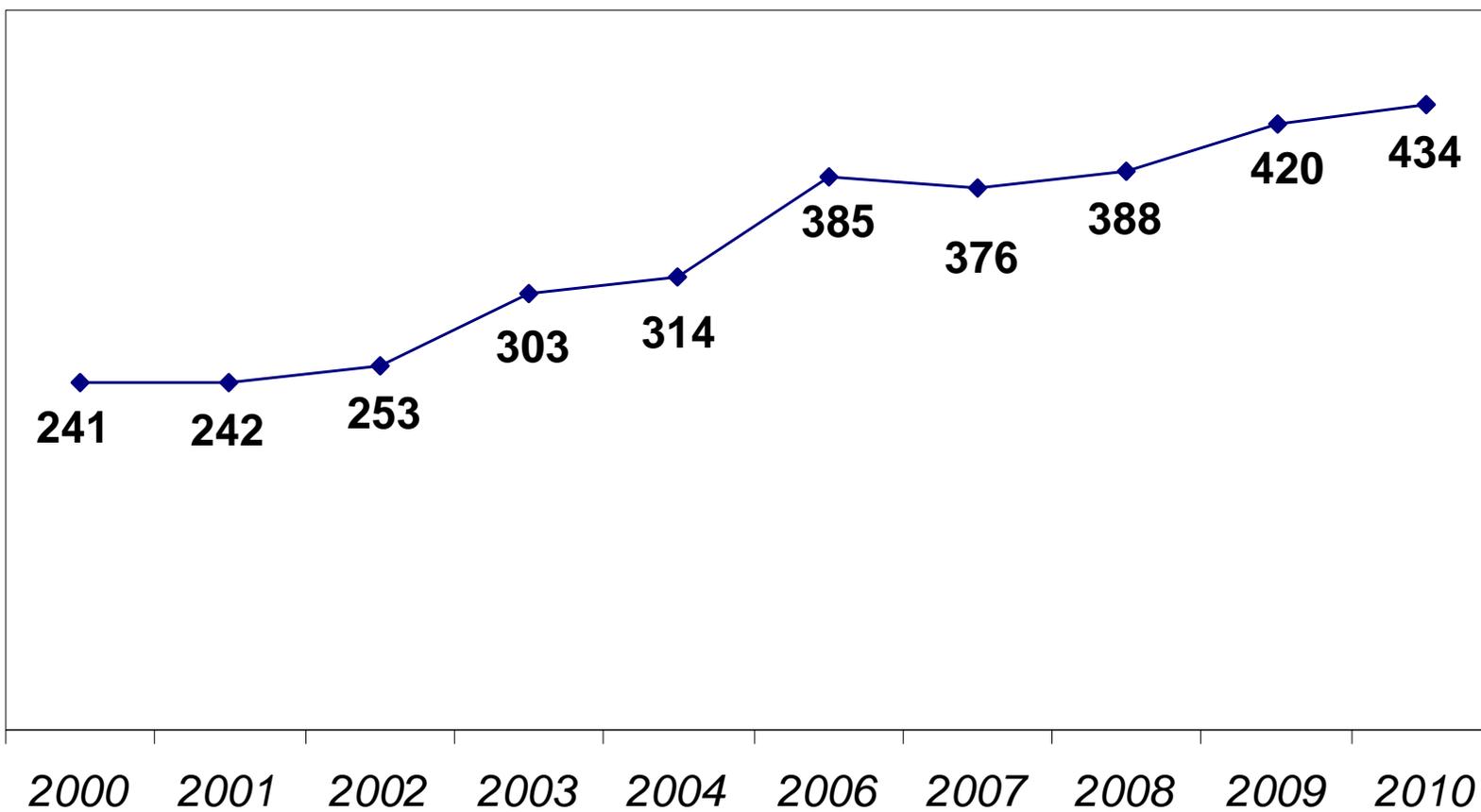
La percentuale di addetti assunti in ruolo è aumentata nel 2010 ma sempre su livelli di molto inferiori al 50%.

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

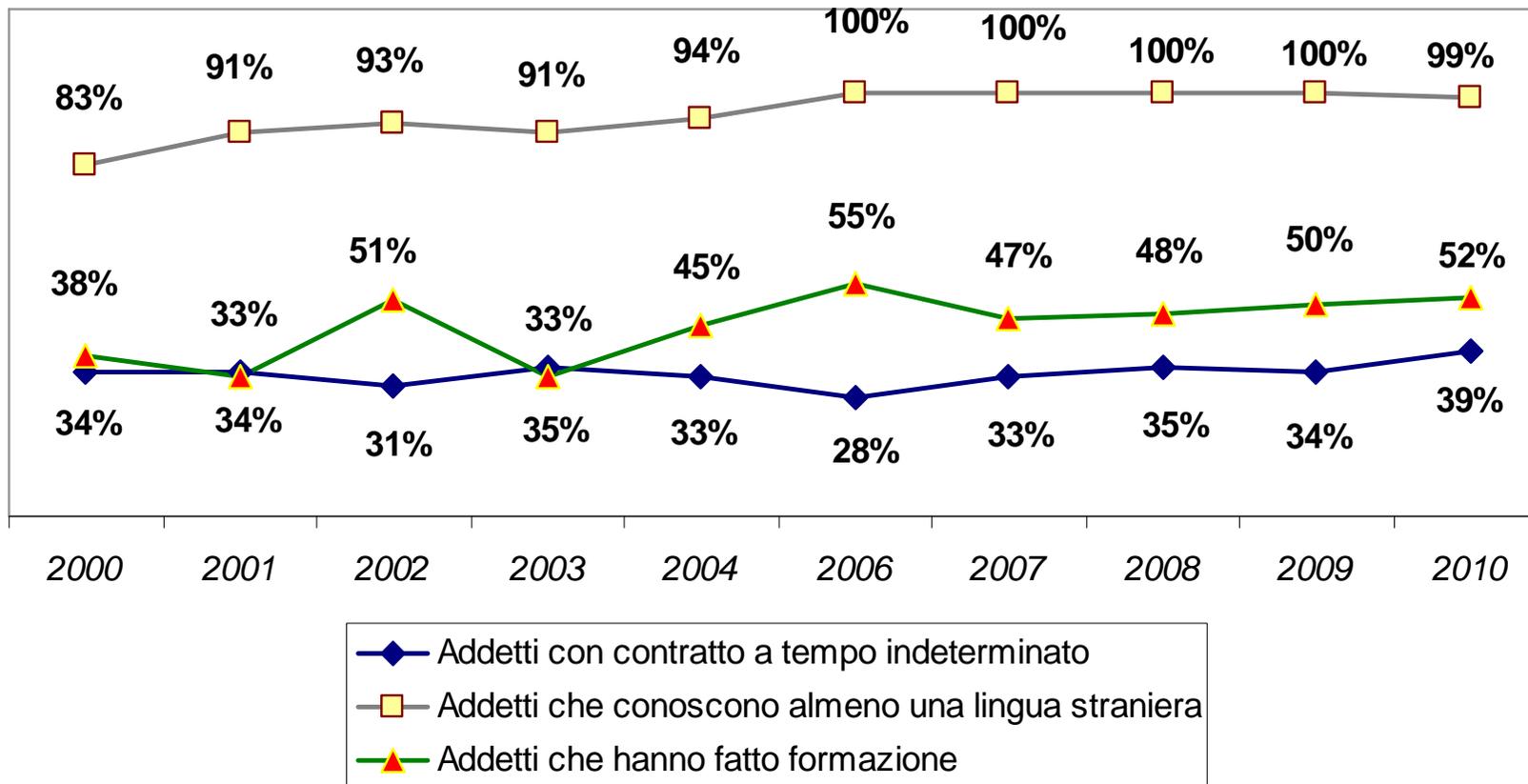
La percentuale di addetti che seguono corsi di formazione, invece, dopo una lieve flessione negli anni 2007-2008 è in ripresa e ha superato nuovamente il 50%.

<sup>4</sup> Questa tipologia contrattuale è indicata nel questionario di rilevazione come Tipo A

## Numero di addetti - confronto in serie storica



### Personale - confronto in serie storica



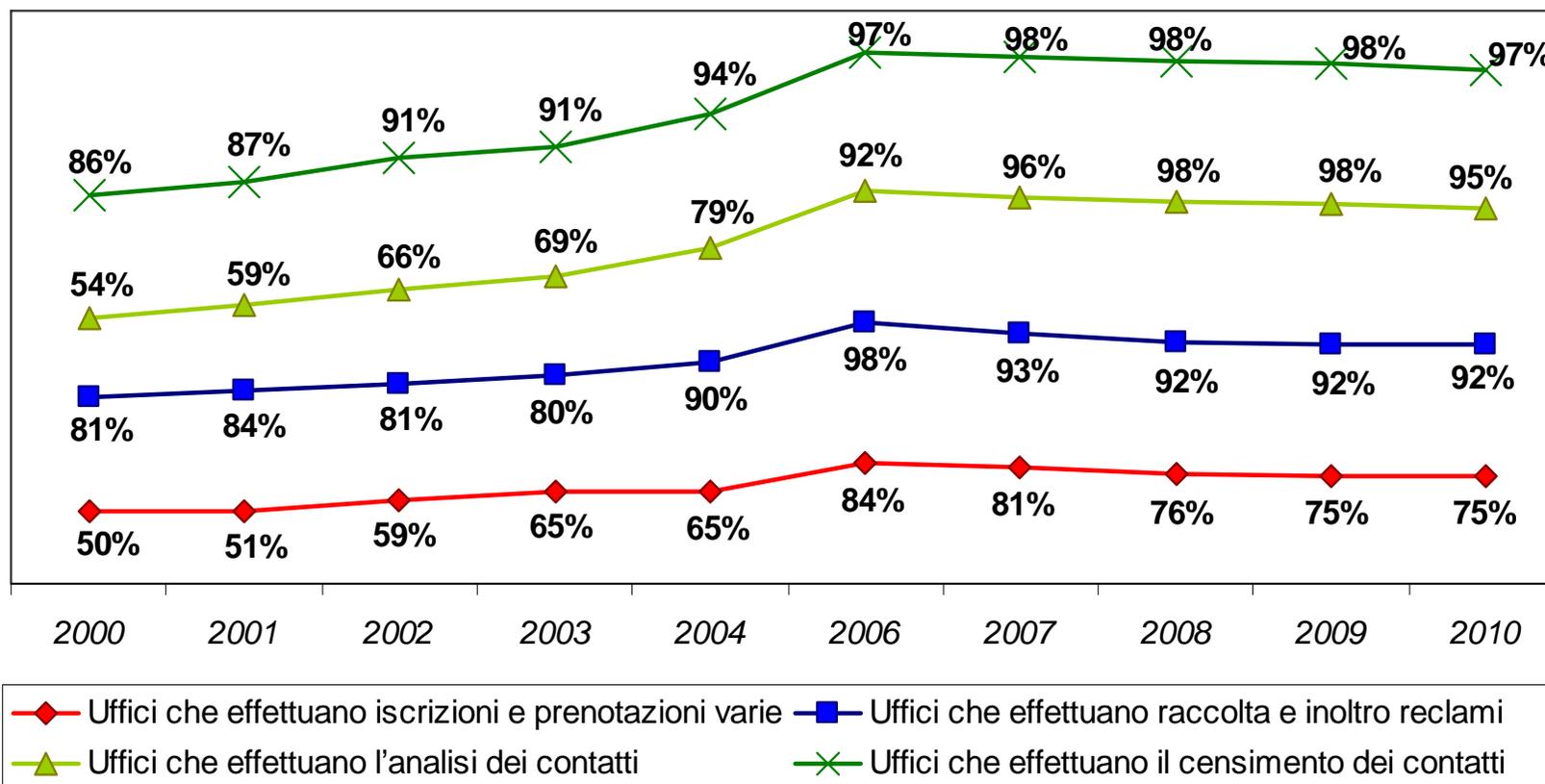
**Servizi e attività**

anno	Uffici che effettuano raccolta e inoltro reclami	Uffici che effettuano iscrizioni e prenotazioni varie	Uffici che effettuano il censimento dei contatti	Uffici che effettuano l'analisi dei contatti
2000	81 %	50 %	86 %	54 %
2001	84 %	51 %	87 %	59 %
2002	81 %	59 %	91 %	66 %
2003	80 %	65 %	91 %	69 %
2004	90 %	65 %	94 %	79 %
2005	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
2006	98 %	84 %	97 %	92 %
2007	93 %	81 %	98 %	96 %
2008	92 %	76 %	98 %	98 %
2009	92 %	75 %	98 %	98 %
<b>2010</b>	<b>92 %</b>	<b>75 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>

Negli anni è aumentata sensibilmente la percentuale di uffici che offrono servizi al turista confermandosi così un punto di riferimento molto importante sul territorio.

Sono molto migliorate anche le iniziative mirate alla conoscenza del target che si rivolge agli uffici, attività funzionale a svolgere in modo più efficace il proprio ruolo di informazione e servizio. Nell'ultimo anno vi è stata una lieve flessione della percentuale di uffici che effettuano il censimento dei contatti e una diminuzione di tre punti percentuali degli uffici che effettuano l'analisi per tipologia, provenienza, sfera di interesse.

### Servizi e attività - confronto in serie storica



# ALLEGATI

# ALLEGATI

## TAVOLE STATISTICHE REGIONALI E PROVINCIALI

## Distribuzione degli uffici per tipologia

<b>2010</b>	<b>UIT</b>		<b>IAT</b>		<b>IAT-R</b>		<b>TOTALE</b>		<b>Numero Comuni</b>
	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	
Bologna	3	23,1%	10	76,9%	0	0,0%	13	100,0%	10
Ferrara	8	57,1%	6	42,9%	0	0,0%	14	100,0%	7
Forlì-Cesena	11	61,1%	5	27,8%	2	11,1%	18	100,0%	14
Modena	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%	9	100,0%	9
Parma	13	56,5%	9	39,1%	1	4,3%	23	100,0%	22
Piacenza	1	16,7%	5	83,3%	0	0,0%	6	100,0%	6
Ravenna	14	66,7%	2	9,5%	5	23,8%	21	100,0%	7
Reggio Emilia	4	57,1%	2	28,6%	1	14,3%	7	100,0%	7
Rimini	19	63,3%	7	23,3%	4	13,3%	30	100,0%	18
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>53,9%</b>	<b>51</b>	<b>36,2%</b>	<b>14</b>	<b>9,9%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>

## Distribuzione degli uffici per ambito turistico

<b>2010</b>	<b>UIT</b>		<b>IAT</b>		<b>IAT-R</b>		<b>TOTALE</b>		<b>Numero Comuni</b>
<b>Provincia</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	
RIVIERA	27	35,5%	5	9,8%	7	50,0%	39	27,7%	11
CITTA'	5	6,6%	8	15,7%	5	35,7%	18	12,8%	8
TERME	3	3,9%	9	17,6%	0	0,0%	12	8,5%	10
APPENNINO	25	32,9%	11	21,6%	1	7,1%	37	26,2%	37
ALTRO	16	21,1%	18	35,3%	1	7,1%	35	24,8%	34
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>

## Distribuzione degli uffici per provincia

<b>2010</b>	<b>UIT</b>		<b>IAT</b>		<b>IAT-R</b>		<b>TOTALE</b>		<b>Numero Comuni</b>
<b>Provincia</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Numero</b>	<b>Percentuale</b>	
Bologna	3	3,9%	10	19,6%	0	0,0%	13	9,2%	10
Ferrara	8	10,5%	6	11,8%	0	0,0%	14	9,9%	7
Forlì-Cesena	11	14,5%	5	9,8%	2	14,3%	18	12,8%	14
Modena	3	3,9%	5	9,8%	1	7,1%	9	6,4%	9
Parma	13	17,1%	9	17,6%	1	7,1%	23	16,3%	22
Piacenza	1	1,3%	5	9,8%	0	0,0%	6	4,3%	6
Ravenna	14	18,4%	2	3,9%	5	35,7%	21	14,9%	7
Reggio Emilia	4	5,3%	2	3,9%	1	7,1%	7	5,0%	7
Rimini	19	25,0%	7	13,7%	4	28,6%	30	21,3%	18
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>

## Modalità di gestione - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici gestiti direttamente dal Comune	11	7,8%	16	11,3%	27	19,1%
<b>Totale uffici gestiti direttamente dai Comuni</b>	<b>11</b>	<b>7,8%</b>	<b>16</b>	<b>11,3%</b>	<b>27</b>	<b>19,1%</b>
Uffici gestiti da altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	2	1,4%	2	1,4%	4	2,8%
Uffici gestiti dalla Provincia	-	-	-	-	-	-
Uffici gestiti dalla Pro Loco	9	6,4%	5	3,5%	14	9,9%
Uffici gestiti da Agenzia di Viaggi	-	-	2	1,4%	2	1,4%
Uffici gestiti da Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	17	12,1%	10	7,1%	27	19,1%
Uffici gestiti da Cooperative	4	2,8%	7	5,0%	11	7,8%
Uffici gestiti da altri soggetti privati	11	7,8%	7	5,0%	18	12,8%
<b>Totale uffici con gestione affidata interamente ad altri soggetti</b>	<b>43</b>	<b>30,5%</b>	<b>33</b>	<b>23,4%</b>	<b>76</b>	<b>53,9%</b>
Uffici gestiti in collaborazione con altri Comuni, Unioni di Comuni o Comunità montane	1	0,7%	2	1,4%	3	2,1%
Uffici gestiti in collaborazione con la Provincia	-	-	1	0,7%	1	0,7%
Uffici gestiti in collaborazione con la Pro Loco	9	6,4%	3	2,1%	12	8,5%
Uffici gestiti in collaborazione con Agenzia di Viaggi	-	-	1	0,7%	1	0,7%
Uffici gestiti in collaborazione con Società o Consorzi a capitale misto pubblico-privato	1	0,7%	3	2,1%	4	2,8%
Uffici gestiti in collaborazione con Cooperative	9	6,4%	5	3,5%	14	9,9%
Uffici gestiti in collaborazione con altri soggetti privati	2	1,4%	1	0,7%	3	2,1%
<b>Totale uffici gestiti dal Comune in collaborazione con altri soggetti</b>	<b>22</b>	<b>15,6%</b>	<b>16</b>	<b>11,3%</b>	<b>38</b>	<b>27,0%</b>
<b>Totale uffici di informazione turistica</b>	<b>76</b>	<b>53,9%</b>	<b>65</b>	<b>46,1%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>

## Gestione

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	13	46,2%	53,8%	0,0%
Ferrara	14	7,1%	71,4%	21,4%
Forlì-Cesena	18	27,8%	33,3%	38,9%
Modena	9	0,0%	66,7%	33,3%
Parma	23	17,4%	52,2%	30,4%
Piacenza	6	16,7%	83,3%	0,0%
Ravenna	21	0,0%	52,4%	47,6%
Reggio Emilia	7	42,9%	28,6%	28,6%
Rimini	30	23,3%	56,7%	20,0%
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>19,1%</b>	<b>53,9%</b>	<b>27,0%</b>

## Gestione

<b>2010</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
Provincia	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista	Numero uffici	Gestione diretta del Comune	Gestione totalmente delegata	Gestione mista
Bologna	3	0,0%	100,0%	0,0%	10	60,0%	40,0%	0,0%
Ferrara	8	0,0%	87,5%	12,5%	6	16,7%	50,0%	33,3%
Forlì-Cesena	11	18,2%	45,5%	36,4%	7	42,9%	14,3%	42,9%
Modena	3	0,0%	100,0%	0,0%	6	0,0%	50,0%	50,0%
Parma	13	23,1%	46,2%	30,8%	10	10,0%	60,0%	30,0%
Piacenza	1	0,0%	100,0%	0,0%	5	20,0%	80,0%	0,0%
Ravenna	14	0,0%	50,0%	50,0%	7	0,0%	57,1%	42,9%
Reggio Emilia	4	50,0%	0,0%	50,0%	3	33,3%	66,7%	0,0%
Rimini	19	21,1%	57,9%	21,1%	11	27,3%	54,5%	18,2%
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>14,5%</b>	<b>56,6%</b>	<b>28,9%</b>	<b>65</b>	<b>24,6%</b>	<b>50,8%</b>	<b>24,6%</b>

## Struttura e dotazioni - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici accessibili	76	53,9%	65	46,1%	141	100,0%
Uffici con impianti a norma	76	53,9%	65	46,1%	141	100,0%
Superficie media per ufficio in mq	46,1	-	75,6	-	59,7	-
Numero medio personal computer per ufficio	1,4	-	2,8	-	2,0	-
Numero medio Stampanti per ufficio	1,2	-	1,9	-	1,5	-
Uffici con personal computer	76	53,9%	65	46,1%	141	100,0%
Uffici con segreteria telefonica	57	40,4%	58	41,1%	115	81,6%
Uffici privi di collegamento Internet	-	-	1	0,7%	1	0,7%
Uffici con collegamento Internet veloce (ADSL)	63	44,7%	63	44,7%	126	89,4%
Uffici con collegamento Internet lento (modem o ISDN)	13	9,2%	1	0,7%	14	9,9%

## Struttura e dotazioni

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	13	46	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	14	59	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	18	80	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	9	64	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	23	62	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	6	51	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	21	66	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	7	77	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	30	44	100,0%	100,0%	96,7%
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>99,3%</b>

## Struttura e dotazioni

<b>2010</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	Numero uffici	Superficie media (mq)	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet	Numero uffici	Superficie media	Accessibili a disabili	Con impianti a norma	Collegati ad internet
Bologna	3	34	100,0%	100,0%	100,0%	10	49	100,0%	100,0%	100,0%
Ferrara	8	34	100,0%	100,0%	100,0%	6	93	100,0%	100,0%	100,0%
Forlì-Cesena	11	85	100,0%	100,0%	100,0%	7	72	100,0%	100,0%	100,0%
Modena	3	62	100,0%	100,0%	100,0%	6	64	100,0%	100,0%	100,0%
Parma	13	40	100,0%	100,0%	100,0%	10	91	100,0%	100,0%	100,0%
Piacenza	1	26	100,0%	100,0%	100,0%	5	56	100,0%	100,0%	100,0%
Ravenna	14	44	100,0%	100,0%	100,0%	7	110	100,0%	100,0%	100,0%
Reggio Emilia	4	67	100,0%	100,0%	100,0%	3	92	100,0%	100,0%	100,0%
Rimini	19	31	100,0%	100,0%	100,0%	11	67	100,0%	100,0%	90,9%
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>98,5%</b>

## Apertura ed orari - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Uffici con apertura inferiore a 240 giorni	55	39,0%	1	0,7%	56	39,7%
Uffici con apertura uguale o superiore a 240 giorni	18	12,8%	64	45,4%	82	58,2%
Uffici aperti nel corso dell'anno	3	2,1%	-	-	3	2,1%
<b>Totale uffici</b>	<b>76</b>	<b>53,9%</b>	<b>65</b>	<b>46,1%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
Numero medio di giorni di apertura	172	-	319	-	241	-
Numero minimo di giorni di apertura	21	-	155	-	21	-
Numero massimo di giorni di apertura	365	-	365	-	365	-
Media di ore settimanali nei periodi di massima affluenza	44	-	53	-	49	-
Media di ore domenicali nei periodi di massima affluenza	6	-	7	-	6	-

## Apertura

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Numero uffici	Apertura >= 240 gg	Apertura <240 gg	Media giorni di apertura	Apertura minima gg	Apertura massima gg
Bologna	13	76,9%	23,1%	264	21	363
Ferrara	14	42,9%	57,1%	220	122	363
Forli-Cesena	18	55,6%	44,4%	242	70	365
Modena	9	100,0%	0,0%	307	242	365
Parma	23	65,2%	34,8%	263	85	363
Piacenza	6	83,3%	16,7%	253	81	328
Ravenna	21	42,9%	57,1%	207	119	365
Reggio Emilia	6	100,0%	0,0%	324	294	360
Rimini	28	42,9%	57,1%	207	55	365
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>59,4%</b>	<b>40,6%</b>	<b>241</b>	<b>21</b>	<b>365</b>

## Apertura

<b>2010</b>	<b>UIT</b>						<b>IAT</b>					
Provincia	Numero uffici	Apertura >= 240	Apertura < 240	Media gg di apertura	Apertura minima gg	Apertura massima gg	Numero uffici	Apertura >= 240	Apertura < 240	Media gg di apertura	Apertura minima gg	Apertura massima gg
Bologna	3	33,3%	66,7%	164	21	291	10	90,0%	10,0%	295	155	363
Ferrara	8	0,0%	100,0%	148	122	180	6	100,0%	0,0%	315	246	363
Forlì-Cesena	11	27,3%	72,7%	183	70	365	7	100,0%	0,0%	336	308	360
Modena	3	100,0%	0,0%	292	268	313	6	100,0%	0,0%	315	242	365
Parma	13	38,5%	61,5%	209	85	334	10	100,0%	0,0%	333	256	363
Piacenza	1	0,0%	100,0%	81	81	81	5	100,0%	0,0%	287	243	328
Ravenna	14	14,3%	85,7%	151	119	355	7	100,0%	0,0%	319	268	365
Reggio Emilia	3	100,0%	0,0%	315	300	345	3	100,0%	0,0%	334	294	360
Rimini	17	5,9%	94,1%	125	55	323	11	100,0%	0,0%	334	245	365
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>24,7%</b>	<b>75,3%</b>	<b>172</b>	<b>21</b>	<b>365</b>	<b>65</b>	<b>98,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>319</b>	<b>155</b>	<b>365</b>

## Caratteristiche del personale - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
Con contratto a tempo indeterminato	50	11,5%	120	27,6%	170	39,2%
Con contratto a tempo determinato	135	31,1%	129	29,7%	264	60,8%
<b>Totale addetti</b>	<b>185</b>	<b>42,6%</b>	<b>249</b>	<b>57,4%</b>	<b>434</b>	<b>100,0%</b>
Numero medio di addetti per ufficio	2,4	-	3,8	-	3,1	-
Numero medio di addetti compresenti nei periodi di max affluenza per ufficio	1,4	-	2,3	-	1,9	-
Numero medio di giornate annue di presenza effettiva per operatore	110	-	180	-	150	-
Nessuna lingua straniera conosciuta	5	1,2%	-	-	5	1,2%
Una lingua straniera conosciuta	60	13,8%	24	5,5%	84	19,4%
Due lingue straniere conosciute	75	17,3%	129	29,7%	204	47,0%
Tre lingue straniere conosciute	42	9,7%	85	19,6%	127	29,3%
Più di tre lingue straniere conosciute	3	0,7%	11	2,5%	14	3,2%
<b>Totale addetti</b>	<b>185</b>	<b>42,6%</b>	<b>249</b>	<b>57,4%</b>	<b>434</b>	<b>100,0%</b>
<b>Hanno frequentato corsi di formazione</b>	<b>72</b>	<b>16,6%</b>	<b>153</b>	<b>35,3%</b>	<b>225</b>	<b>51,8%</b>

## Personale - Tipo di contratto e formazione

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale addetti	Media addetti per ufficio	Con contratto a tempo indeterminato	Con contratto di altro tipo	Hanno fatto formazione
Bologna	38	3	60,5%	39,5%	28,9%
Ferrara	37	3	21,6%	78,4%	73,0%
Forlì-Cesena	55	3	21,8%	78,2%	58,2%
Modena	28	3	50,0%	50,0%	39,3%
Parma	67	3	56,7%	43,3%	56,7%
Piacenza	15	3	40,0%	60,0%	86,7%
Ravenna	52	2	21,2%	78,8%	71,2%
Reggio Emilia	22	4	59,1%	40,9%	27,3%
Rimini	120	4	37,5%	62,5%	41,7%
<b>Totale</b>	<b>434</b>	<b>3</b>	<b>39,2%</b>	<b>60,8%</b>	<b>51,8%</b>

## Personale - Tipo di contratto e formazione

<b>2010</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	Totale addetti	Media addetti per ufficio	Con contratto a tempo indetermin.	Con contratto di altro tipo	Hanno fatto formazione	Totale addetti	Media addetti per ufficio	Con contratto a tempo indetermin.	Con contratto di altro tipo	Hanno fatto formazione
Bologna	5	2	20,0%	80,0%	20,0%	33	3	66,7%	33,3%	30,3%
Ferrara	16	2	0,0%	100,0%	62,5%	21	4	38,1%	61,9%	81,0%
Forlì-Cesena	31	3	16,1%	83,9%	38,7%	24	3	29,2%	70,8%	83,3%
Modena	8	3	37,5%	62,5%	50,0%	20	3	55,0%	45,0%	35,0%
Parma	28	2	46,4%	53,6%	32,1%	39	4	64,1%	35,9%	74,4%
Piacenza	2	2	0,0%	100,0%	0,0%	13	3	46,2%	53,8%	100,0%
Ravenna	25	2	4,0%	96,0%	64,0%	27	4	37,0%	63,0%	77,8%
Reggio Emilia	15	5	60,0%	40,0%	6,7%	7	2	57,1%	42,9%	71,4%
Rimini	55	3	32,7%	67,3%	34,5%	65	6	41,5%	58,5%	47,7%
<b>Totale</b>	<b>185</b>	<b>3</b>	<b>27,0%</b>	<b>73,0%</b>	<b>38,9%</b>	<b>249</b>	<b>4</b>	<b>48,2%</b>	<b>51,8%</b>	<b>61,4%</b>

## Personale - Conoscenza lingue straniere

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale addetti	Non conosce lingue straniere	Conosce 1 lingua straniera	Conosce 2 lingue straniere	Conosce più di 2 lingue straniere
Bologna	38	0,0%	7,9%	55,3%	36,8%
Ferrara	37	0,0%	5,4%	67,6%	27,0%
Forlì-Cesena	55	9,1%	36,4%	21,8%	32,7%
Modena	28	0,0%	14,3%	53,6%	32,1%
Parma	67	0,0%	14,9%	76,1%	9,0%
Piacenza	15	0,0%	26,7%	60,0%	13,3%
Ravenna	52	0,0%	9,6%	59,6%	30,8%
Reggio Emilia	22	0,0%	68,2%	22,7%	9,1%
Rimini	120	0,0%	17,5%	29,2%	53,3%
<b>Totale</b>	<b>434</b>	<b>1,2%</b>	<b>19,4%</b>	<b>47,0%</b>	<b>32,5%</b>

## Personale - Conoscenza lingue straniere

<b>2010</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	Totale addetti	Non conosce lingue straniere	Conosce 1 lingua straniera	Conosce 2 lingue straniere	Conosce più di 2 lingue straniere	Totale addetti	Non conosce lingue straniere	Conosce 1 lingua straniera	Conosce 2 lingue straniere	Conosce più di 2 lingue straniere
Bologna	5	0%	40%	60%	0%	33	0%	3%	55%	42%
Ferrara	16	0%	0%	88%	13%	21	0%	10%	52%	38%
Forlì-Cesena	31	16%	52%	16%	16%	24	0%	17%	29%	54%
Modena	8	0%	13%	63%	25%	20	0%	15%	50%	35%
Parma	28	0%	36%	54%	11%	39	0%	0%	92%	8%
Piacenza	2	0%	100%	0%	0%	13	0%	15%	69%	15%
Ravenna	25	0%	20%	64%	16%	27	0%	0%	56%	44%
Reggio Emilia	15	0%	93%	7%	0%	7	0%	14%	57%	29%
Rimini	55	0%	18%	29%	53%	65	0%	17%	29%	54%
<b>Totale</b>	<b>185</b>	<b>2,7%</b>	<b>32,4%</b>	<b>40,5%</b>	<b>24,3%</b>	<b>249</b>	<b>0,0%</b>	<b>9,6%</b>	<b>51,8%</b>	<b>38,6%</b>

## Servizi al turista: raccolta ed inoltro reclami

### Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano la raccolta e l'inoltro dei reclami</b>	<b>68</b>	<b>48,2%</b>	<b>62</b>	<b>44,0%</b>	<b>130</b>	<b>92,2%</b>
Totale reclami inerenti la ricettività	184	11,5%	909	56,7%	1.093	68,1%
Totale reclami inerenti la ristorazione	10	0,6%	29	1,8%	39	2,4%
Totale reclami inerenti i servizi generali (musei, guide, ecc)	105	6,5%	268	16,7%	373	23,3%
Totale reclami inerenti i trasporti sul territorio	28	1,7%	71	4,4%	99	6,2%
<b>Totale reclami raccolti</b>	<b>327</b>	<b>20,4%</b>	<b>1.277</b>	<b>79,6%</b>	<b>1.604</b>	<b>100,0%</b>
Media reclami inerenti la ricettività raccolti da ogni ufficio	3	-	15	-	8	-
Media reclami inerenti la ristorazione raccolti da ogni ufficio	0	-	0	-	0	-
Media reclami inerenti i servizi generali raccolti da ogni ufficio	2	-	4	-	3	-
Media reclami inerenti i trasporti sul territorio raccolti da ogni ufficio	0	-	1	-	1	-
Media reclami raccolti complessivamente da ogni ufficio	5	-	21	-	12	-

## Servizi al turista: raccolta, inoltrato e tipo di reclami

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristorazione	Servizi Generali	Trasporti
Bologna	13	100,0%	69	36,2%	18,8%	37,7%	7,2%
Ferrara	12	85,7%	62	16,1%	8,1%	62,9%	12,9%
Forli-Cesena	17	94,4%	110	83,6%	1,8%	12,7%	1,8%
Modena	7	77,8%	56	1,8%	0,0%	94,6%	3,6%
Parma	21	91,3%	104	35,6%	3,8%	54,8%	5,8%
Piacenza	6	100,0%	29	20,7%	3,4%	75,9%	0,0%
Ravenna	21	100,0%	247	55,1%	0,0%	41,7%	3,2%
Reggio Emilia	6	85,7%	39	28,2%	17,9%	23,1%	30,8%
Rimini	27	90,0%	888	87,3%	0,8%	5,6%	6,3%
<b>Totale</b>	<b>130</b>	<b>92,2%</b>	<b>1604</b>	<b>68,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>23,3%</b>	<b>6,2%</b>

## Servizi al turista: raccolta, inoltrato e tipo di reclami

<b>2010</b>	<b>UIT</b>							<b>IAT</b>						
Provincia	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristoraz.	Servizi Generali	Trasporti	Effettuano il servizio (n.)	Effettuano il servizio (%)	Totale Reclami	Ricettività	Ristoraz.	Servizi Generali	Trasporti
Bologna	3	100,0%	15	53,3%	20,0%	0,0%	26,7%	10	100,0%	54	31,5%	18,5%	48,1%	1,9%
Ferrara	8	100,0%	43	7,0%	0,0%	81,4%	11,6%	4	66,7%	19	36,8%	26,3%	21,1%	15,8%
Forlì-Cesena	10	90,9%	13	53,8%	7,7%	23,1%	15,4%	7	100,0%	97	87,6%	1,0%	11,3%	0,0%
Modena	2	66,7%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	83,3%	56	1,8%	0,0%	94,6%	3,6%
Parma	11	84,6%	20	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	10	100,0%	84	38,1%	4,8%	50,0%	7,1%
Piacenza	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5	100,0%	29	20,7%	3,4%	75,9%	0,0%
Ravenna	14	100,0%	100	47,0%	0,0%	49,0%	4,0%	7	100,0%	147	60,5%	0,0%	36,7%	2,7%
Reggio Emilia	3	75,0%	22	36,4%	18,2%	0,0%	45,5%	3	100,0%	17	17,6%	17,6%	52,9%	11,8%
Rimini	16	84,2%	114	93,0%	1,8%	2,6%	2,6%	11	100,0%	774	86,4%	0,6%	6,1%	6,8%
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>89,5%</b>	<b>327</b>	<b>56,3%</b>	<b>3,1%</b>	<b>32,1%</b>	<b>8,6%</b>	<b>62</b>	<b>95,4%</b>	<b>1277</b>	<b>71,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>21,0%</b>	<b>5,6%</b>

## Servizi al turista: prenotazione, verifica disponibilità e vendita

### Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano la prenotazione del pernottamento in strutture ricettive (esclusa verifica gratuita della disponibilità)</b>	-	-	46	32,6%	46	32,6%
Totale prenotazioni in forma di last minute	-	-	6.212	37,2%	6.212	37,2%
Totale prenotazioni tramite agenzia di viaggio presente nell'ufficio	-	-	10.499	62,8%	10.499	62,8%
<b>Totale prenotazioni effettuate</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>16.711</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.711</b>	<b>100,0%</b>
Uffici che effettuano verifica ricettività senza prenotazione	55	39,0%	56	39,7%	111	78,7%
Uffici che effettuano altre iscrizioni, prenotazioni e verifiche disponibilità	51	36,2%	54	38,3%	105	74,5%
Uffici che effettuano vendita materiali turistici, gadget e prodotti tipici	32	22,7%	42	29,8%	74	52,5%
Uffici che effettuano prenotazione di guide turistiche	22	15,6%	41	29,1%	63	44,7%
Uffici che collaborano sistematicamente con la redazione locale	58	41,1%	55	39,0%	113	80,1%
Uffici che collaborano saltuariamente con la redazione locale	16	11,3%	9	6,4%	25	17,7%
Uffici che non collaborano mai con la redazione locale	2	1,4%	1	0,7%	3	2,1%

## Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disponib. (%)
Bologna	4	30,8%	94	0,0%	100,0%	9	69,2%
Ferrara	4	28,6%	635	0,0%	100,0%	13	92,9%
Forli-Cesena	6	33,3%	2.491	50,8%	49,2%	10	55,6%
Modena	4	44,4%	102	0,0%	100,0%	9	100,0%
Parma	9	39,1%	771	3,6%	96,4%	20	87,0%
Piacenza	5	83,3%	80	0,0%	100,0%	6	100,0%
Ravenna	7	33,3%	2.888	71,2%	28,8%	18	85,7%
Reggio Emilia	1	14,3%	25	0,0%	100,0%	6	85,7%
Rimini	6	20,0%	9.625	74,3%	25,7%	20	66,7%
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>32,6%</b>	<b>16711</b>	<b>62,8%</b>	<b>37,2%</b>	<b>111</b>	<b>78,7%</b>

## Servizi al turista: prenotazione strutture ricettive

<b>2010</b>	<b>UIT</b>							<b>IAT</b>						
Provincia	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disp. (%)	Effettuano prenotaz. (n.)	Effettuano prenotaz. (%)	Totale prenotazioni	Tramite ag. di viaggi	Last Minute	Verificano disponib. (n)	Verificano disp. (%)
Bologna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	100,0%	4	40,0%	94	0,0%	100,0%	6	60,0%
Ferrara	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	7	87,5%	4	66,7%	635	0,0%	100,0%	6	100,0%
Forlì-Cesena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	6	54,5%	6	85,7%	2.491	50,8%	49,2%	4	57,1%
Modena	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	100,0%	4	66,7%	102	0,0%	100,0%	6	100,0%
Parma	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	10	76,9%	9	90,0%	771	3,6%	96,4%	10	100,0%
Piacenza	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	1	100,0%	5	100,0%	80	0,0%	100,0%	5	100,0%
Ravenna	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	11	78,6%	7	100,0%	2.888	71,2%	28,8%	7	100,0%
Reggio Emilia	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	75,0%	1	33,3%	25	0,0%	100,0%	3	100,0%
Rimini	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	11	57,9%	6	54,5%	9.625	74,3%	25,7%	9	81,8%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>55</b>	<b>72,4%</b>	<b>46</b>	<b>70,8%</b>	<b>16711</b>	<b>62,8%</b>	<b>37,2%</b>	<b>56</b>	<b>86,2%</b>

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

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
Provincia	Totale uffici	Con prenotazione eventi/visite guidate	Con vendita gadget/prodotti tipici	Con prenotazione guide turistiche	Collaborano con la redazione locale
Bologna	13	69,2%	69,2%	61,5%	100,0%
Ferrara	14	85,7%	71,4%	14,3%	92,9%
Forli-Cesena	18	72,2%	44,4%	55,6%	94,4%
Modena	9	100,0%	55,6%	55,6%	100,0%
Parma	23	82,6%	60,9%	52,2%	100,0%
Piacenza	6	83,3%	50,0%	50,0%	100,0%
Ravenna	21	81,0%	42,9%	47,6%	100,0%
Reggio Emilia	7	71,4%	71,4%	71,4%	100,0%
Rimini	30	53,3%	36,7%	26,7%	96,7%
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>74,5%</b>	<b>52,5%</b>	<b>44,7%</b>	<b>97,9%</b>

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

<b>2010</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	Totale uffici	Con prenotazione eventi/visite guidate	Con vendita gadget/prodotti tipici	Con prenotazione guide turistiche	Collaborano con la redazione locale	Totale uffici	Con prenotazione eventi/visite guidate	Con vendita gadget/prodotti tipici	Con prenotazione guide turistiche	Collaborano con la redazione locale
Bologna	3	100%	100%	33%	100%	10	60%	60%	70%	100%
Ferrara	8	88%	88%	0%	100%	6	83%	50%	33%	83%
Forlì-Cesena	11	64%	45%	45%	91%	7	86%	43%	71%	100%
Modena	3	100%	33%	67%	100%	6	100%	67%	50%	100%
Parma	13	77%	46%	46%	100%	10	90%	80%	60%	100%
Piacenza	1	0%	0%	0%	100%	5	100%	60%	60%	100%
Ravenna	14	71%	21%	21%	100%	7	100%	86%	100%	100%
Reggio Emilia	4	75%	50%	75%	100%	3	67%	100%	67%	100%
Rimini	19	42%	26%	11%	95%	11	73%	55%	55%	100%
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>67,1%</b>	<b>42,1%</b>	<b>28,9%</b>	<b>97,4%</b>	<b>65</b>	<b>83,1%</b>	<b>64,6%</b>	<b>63,1%</b>	<b>98,5%</b>

## Censimento dei contatti ed indagini sulla soddisfazione dell'utente Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano il censimento dei contatti</b>	<b>72</b>	<b>51,1%</b>	<b>64</b>	<b>45,4%</b>	<b>136</b>	<b>96,5%</b>
Totale richieste dirette al banco	215.422	15,5%	838.479	60,4%	1.053.901	75,9%
Totale richieste telefoniche	35.693	2,6%	175.757	12,7%	211.450	15,2%
Totale richieste via fax o posta	2.657	0,2%	15.524	1,1%	18.181	1,3%
Totale richieste per e-mail	17.128	1,2%	87.777	6,3%	104.905	7,6%
<b>Totale contatti censiti</b>	<b>270.900</b>	<b>19,5%</b>	<b>1.117.537</b>	<b>80,5%</b>	<b>1.388.437</b>	<b>100,0%</b>
Media richieste dirette al banco per ogni ufficio	2.992	-	13.101	-	7.749	-
Media richieste telefoniche per ogni ufficio	496	-	2.746	-	1.555	-
Media richieste via fax o posta per ogni ufficio	37	-	243	-	134	-
Media richieste per e-mail per ogni ufficio	238	-	1.372	-	771	-
Media richieste ricevute complessivamente da ogni ufficio	3.763	-	17.462	-	10.209	-
Uffici che effettuano indagini sulla soddisfazione dell'utente	43	30,5%	32	22,7%	75	53,2%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione	31	22,0%	25	17,7%	56	39,7%
Uffici che fanno indagini sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento	40	28,4%	23	16,3%	63	44,7%
Uffici che fanno indagini di tipo continuativo	26	18,4%	19	13,5%	45	31,9%
Uffici che fanno indagini attivate ad hoc	18	12,8%	13	9,2%	31	22,0%

## Censimento contatti - Modalità di contatto

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>				
<b>Provincia</b>	<b>Totale contatti</b>	<b>Al banco</b>	<b>Via telefono</b>	<b>Via fax o posta</b>	<b>Per e-mail</b>
Bologna	283.679	87,7%	6,7%	0,7%	4,9%
Ferrara	220.909	83,3%	10,6%	0,7%	5,4%
Forlì-Cesena	175.710	69,3%	21,2%	1,3%	8,3%
Modena	70.453	54,9%	17,1%	5,2%	22,9%
Parma	113.122	73,8%	17,7%	1,3%	7,1%
Piacenza	48.859	76,0%	12,5%	0,7%	10,7%
Ravenna	169.033	67,8%	21,8%	2,4%	7,9%
Reggio Emilia	59.670	63,3%	18,4%	1,7%	16,5%
Rimini	247.002	75,9%	18,5%	0,7%	4,9%
<b>Totale</b>	<b>1.388.437</b>	<b>75,9%</b>	<b>15,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>7,6%</b>

## Censimento contatti - Modalità di contatto

<b>2010</b>	<b>UIT</b>					<b>IAT</b>				
Provincia	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail	Totale contatti	Al banco	Via telefono	Via fax o posta	Per e-mail
Bologna	12.303	48,5%	28,0%	1,8%	21,7%	271.376	89,4%	5,8%	0,7%	4,1%
Ferrara	58.908	89,9%	5,9%	1,6%	2,6%	162.001	80,9%	12,3%	0,4%	6,4%
Forlì-Cesena	45.908	85,4%	10,2%	0,9%	3,5%	129.802	63,6%	25,0%	1,4%	10,0%
Modena	4.699	41,2%	50,6%	0,4%	7,7%	65.754	55,9%	14,7%	5,5%	23,9%
Parma	16.510	80,8%	10,9%	1,5%	6,8%	96.612	72,7%	18,9%	1,3%	7,2%
Piacenza	90	70,0%	18,9%	0,0%	11,1%	48.769	76,1%	12,5%	0,7%	10,7%
Ravenna	46.636	75,5%	12,6%	1,1%	10,8%	122.397	64,9%	25,3%	2,9%	6,8%
Reggio Emilia	15.720	63,0%	22,8%	0,7%	13,5%	43.950	63,4%	16,8%	2,1%	17,6%
Rimini	70.126	81,0%	14,9%	0,3%	3,8%	176.876	73,9%	19,9%	0,8%	5,3%
<b>Totale</b>	<b>270.900</b>	<b>79,5%</b>	<b>13,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>6,3%</b>	<b>1.117.537</b>	<b>75,0%</b>	<b>15,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>7,9%</b>

## Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	13	100,0%	92,3%	38,5%
Ferrara	14	100,0%	100,0%	64,3%
Forli-Cesena	18	100,0%	100,0%	33,3%
Modena	9	100,0%	100,0%	55,6%
Parma	23	100,0%	100,0%	56,5%
Piacenza	6	100,0%	100,0%	0,0%
Ravenna	21	100,0%	100,0%	85,7%
Reggio Emilia	7	85,7%	85,7%	42,9%
Rimini	30	86,7%	83,3%	53,3%
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>96,5%</b>	<b>95,0%</b>	<b>53,2%</b>

## Censimento ed analisi contatti - Indagini sulla soddisfazione dell'utente

<b>2010</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
Provincia	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini	Numero uffici	Effettuano censimento contatti	Effettuano analisi contatti	Effettuano indagini
Bologna	3	100,0%	100,0%	66,7%	10	100,0%	90,0%	30,0%
Ferrara	8	100,0%	100,0%	75,0%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Forlì-Cesena	11	100,0%	100,0%	27,3%	7	100,0%	100,0%	42,9%
Modena	3	100,0%	100,0%	66,7%	6	100,0%	100,0%	50,0%
Parma	13	100,0%	100,0%	46,2%	10	100,0%	100,0%	70,0%
Piacenza	1	100,0%	100,0%	0,0%	5	100,0%	100,0%	0,0%
Ravenna	14	100,0%	100,0%	85,7%	7	100,0%	100,0%	85,7%
Reggio Emilia	4	75,0%	75,0%	50,0%	3	100,0%	100,0%	33,3%
Rimini	19	84,2%	78,9%	52,6%	11	90,9%	90,9%	54,5%
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>94,7%</b>	<b>93,4%</b>	<b>56,6%</b>	<b>65</b>	<b>98,5%</b>	<b>96,9%</b>	<b>49,2%</b>

## Analisi dei contatti - Regione Emilia Romagna

DESCRIZIONE	UIT		IAT		TOTALE	
<b>Uffici che effettuano l'analisi dei contatti censiti</b>	<b>71</b>	<b>50,4%</b>	<b>63</b>	<b>44,7%</b>	<b>134</b>	<b>95,0%</b>
Totale contatti in lingua italiana	206.569	16,3%	818.192	64,5%	1.024.761	80,8%
Totale contatti in lingua inglese	11.345	0,9%	89.121	7,0%	100.466	7,9%
Totale contatti in lingua francese	8.042	0,6%	30.272	2,4%	38.314	3,0%
Totale contatti in lingua tedesca	12.179	1,0%	31.033	2,4%	43.212	3,4%
Totale contatti in lingua spagnola	2.584	0,2%	27.530	2,2%	30.114	2,4%
Totale contatti in una lingua differente dalle precedenti	3.525	0,3%	32.288	2,5%	35.813	2,8%
<b>Totale contatti analizzati per lingua</b>	<b>244.244</b>	<b>19,3%</b>	<b>1.028.436</b>	<b>81,1%</b>	<b>1.272.680</b>	<b>100,4%</b>
Totale richieste relative all'ambito locale	236.169	17,6%	933.365	69,5%	1.169.534	87,1%
Totale richieste relative all'ambito regionale	21.809	1,6%	65.847	4,9%	87.656	6,5%
Totale richieste relative ad altri ambiti	14.717	1,1%	71.262	5,3%	85.979	6,4%
Totale richieste relative al territorio (musei, località, itinerari, trasporti)	136.845	7,8%	643.616	36,6%	780.461	44,4%
Totale richieste relative a eventi e proposte	80.791	4,6%	345.610	19,7%	426.401	24,3%
Totale richieste relative a divertimento e relax (parchi tematici, terme, impianti sportivi)	26.901	1,5%	84.714	4,8%	111.615	6,4%
Totale richieste relative all'ospitalità	46.981	2,7%	193.112	11,0%	240.093	13,7%
Totale richieste relative ai servizi	38.162	2,2%	160.812	9,1%	198.974	11,3%

## Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	263.652	64,5%	16,2%	3,0%	2,5%	6,6%	7,2%
Ferrara	209.064	80,7%	4,4%	3,8%	5,9%	3,2%	2,0%
Forli-Cesena	161.198	89,3%	3,5%	1,7%	4,4%	0,4%	0,8%
Modena	54.348	93,6%	10,0%	2,3%	0,7%	1,6%	0,7%
Parma	105.082	91,4%	5,0%	2,3%	0,5%	0,6%	0,2%
Piacenza	43.640	93,8%	3,4%	1,4%	0,8%	0,4%	0,1%
Ravenna	155.611	84,2%	6,4%	3,6%	3,5%	1,2%	1,1%
Reggio Emilia	49.798	91,8%	5,0%	1,3%	1,3%	0,4%	0,2%
Rimini	225.467	78,7%	8,1%	4,1%	4,4%	0,7%	4,0%
<b>Totale</b>	<b>1.267.860</b>	<b>80,8%</b>	<b>7,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,8%</b>

## Analisi dei contatti - Lingua usata dall'utente

<b>2010</b>	<b>UIT</b>							<b>IAT</b>						
Provincia	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua	Totale contatti (no e-mail)	Italiano	Inglese	Francese	Tedesco	Spagnolo	Altra lingua
Bologna	9.638	98,4%	0,9%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	254.014	63,2%	16,8%	3,1%	2,6%	6,9%	7,5%
Ferrara	57.385	79,2%	5,3%	3,4%	7,6%	3,4%	1,1%	151.679	81,3%	4,1%	4,0%	5,2%	3,1%	2,3%
Forlì-Cesena	44.319	82,9%	5,2%	2,8%	6,8%	0,3%	2,0%	116.879	91,7%	2,8%	1,3%	3,4%	0,4%	0,3%
Modena	4.336	97,4%	1,3%	1,2%	0,1%	0,0%	0,0%	50.012	93,2%	10,7%	2,4%	0,8%	1,8%	0,7%
Parma	15.390	89,2%	4,7%	4,3%	0,5%	0,6%	0,7%	89.692	91,8%	5,1%	2,0%	0,4%	0,6%	0,1%
Piacenza	80	96,3%	1,3%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	43.560	93,8%	3,4%	1,4%	0,8%	0,4%	0,1%
Ravenna	41.588	89,3%	2,9%	3,5%	3,1%	0,5%	0,7%	114.023	82,4%	7,7%	3,6%	3,7%	1,5%	1,2%
Reggio Emilia	13.591	95,5%	2,5%	0,5%	0,7%	0,1%	0,7%	36.207	90,4%	5,9%	1,6%	1,5%	0,6%	0,0%
Rimini	57.917	80,8%	6,2%	4,4%	5,7%	0,3%	2,6%	167.550	78,0%	8,7%	4,0%	4,0%	0,9%	4,5%
<b>Totale</b>	<b>244.244</b>	<b>84,6%</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1.023.616</b>	<b>79,9%</b>	<b>8,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,7%</b>	<b>3,2%</b>

## Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	267.943	94,3%	5,7%	18,7%
Ferrara	226.691	92,7%	5,2%	3,2%
Forlì-Cesena	171.206	85,9%	10,9%	6,6%
Modena	62.857	86,5%	13,4%	2,4%
Parma	108.116	98,6%	0,9%	1,4%
Piacenza	47.530	93,5%	6,5%	2,4%
Ravenna	171.013	89,0%	9,7%	4,0%
Reggio Emilia	55.207	87,3%	12,0%	5,0%
Rimini	232.116	94,6%	4,7%	5,4%
<b>Totale</b>	<b>1.342.679</b>	<b>87,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,4%</b>

## Analisi dei contatti - Ambito territoriale richiesto

<b>2010</b>	<b>UIT</b>				<b>IAT</b>			
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro	Totale richieste (no e-mail)	Locale	Regionale	Altro
Bologna	9.978	92,2%	7,5%	0,3%	257.965	79,0%	4,7%	16,4%
Ferrara	73.036	85,7%	7,9%	6,5%	153.655	94,6%	3,8%	1,6%
Forlì-Cesena	47.429	74,9%	13,8%	11,3%	123.777	86,2%	9,3%	4,5%
Modena	4.372	98,2%	1,1%	0,8%	58.485	83,5%	14,0%	2,5%
Parma	15.714	94,4%	2,6%	3,1%	92.402	98,2%	0,6%	1,1%
Piacenza	80	97,5%	2,5%	0,0%	47.450	91,3%	6,3%	2,4%
Ravenna	45.885	84,9%	10,3%	4,8%	125.128	87,2%	9,2%	3,6%
Reggio Emilia	14.418	94,0%	3,4%	2,6%	40.789	80,0%	14,4%	5,6%
Rimini	61.293	92,5%	5,0%	2,5%	170.823	89,5%	4,3%	6,2%
<b>Totale</b>	<b>272.205</b>	<b>86,6%</b>	<b>8,0%</b>	<b>5,4%</b>	<b>1.070.474</b>	<b>87,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>6,7%</b>

## Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<i>2010</i>	<i>TOTALE (UIT + IAT)</i>					
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	282.383	48,9%	22,0%	2,4%	4,9%	21,9%
Ferrara	302.592	56,6%	17,0%	6,6%	15,2%	4,5%
Forli-Cesena	228.289	34,4%	27,2%	13,2%	17,3%	7,8%
Modena	68.061	38,9%	34,9%	6,9%	10,6%	8,8%
Parma	208.985	48,8%	28,1%	3,4%	11,8%	7,9%
Piacenza	82.820	46,7%	41,3%	1,9%	8,1%	2,1%
Ravenna	229.790	42,5%	21,7%	6,8%	18,8%	10,3%
Reggio Emilia	66.901	33,6%	38,2%	4,6%	11,7%	11,9%
Rimini	287.723	36,6%	20,3%	7,9%	17,7%	17,4%
<b>Totale</b>	<b>1.757.544</b>	<b>44,4%</b>	<b>24,3%</b>	<b>6,4%</b>	<b>13,7%</b>	<b>11,3%</b>

## Analisi dei contatti - Oggetto delle richieste

<b>2010</b>	<b>UIT</b>						<b>IAT</b>					
Provincia	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi	Totale richieste (no e-mail)	Territorio	Eventi e proposte	Divertimento e relax	Ospitalità	Servizi
Bologna	10.468	35,3%	31,8%	18,2%	4,3%	10,4%	271.915	49,4%	21,6%	1,7%	4,9%	22,3%
Ferrara	73.553	58,9%	16,7%	5,1%	7,2%	12,0%	229.039	55,9%	17,1%	7,1%	17,8%	2,1%
Forlì-Cesena	48.084	44,4%	31,2%	7,4%	7,9%	9,2%	180.205	31,8%	26,2%	14,8%	19,8%	7,4%
Modena	4.368	13,9%	58,9%	4,8%	6,8%	15,6%	63.693	40,6%	33,2%	7,1%	10,8%	8,3%
Parma	34.921	39,4%	27,7%	9,0%	16,8%	7,1%	174.064	50,7%	28,2%	2,2%	10,8%	8,1%
Piacenza	90	34,4%	37,8%	3,3%	17,8%	6,7%	82.730	46,7%	41,3%	1,9%	8,1%	2,0%
Ravenna	62.641	37,4%	24,5%	8,0%	18,5%	11,5%	167.149	44,4%	20,6%	6,3%	18,9%	9,9%
Reggio Emilia	15.017	36,3%	43,1%	8,5%	10,3%	1,8%	51.884	32,9%	36,8%	3,4%	12,1%	14,8%
Rimini	80.538	31,2%	19,9%	10,0%	22,5%	16,4%	207.185	38,7%	20,5%	7,2%	15,9%	17,8%
<b>Totale</b>	<b>329.680</b>	<b>41,5%</b>	<b>24,5%</b>	<b>8,2%</b>	<b>14,3%</b>	<b>11,6%</b>	<b>1.427.864</b>	<b>45,1%</b>	<b>24,2%</b>	<b>5,9%</b>	<b>13,5%</b>	<b>11,3%</b>

# ALLEGATI

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE

**DENOMINAZIONE UFFICIO**

**ID**

Informazioni Turistiche/ UIT

IAT

IAT-R

**INDIRIZZO:**

Via

n.

Località

Comune

Provincia

Tel.

Segret. Telef.  Sì  No

fax

Email

**ufficio accessibile**<sup>1</sup>  Sì  No

**ufficio con impianti a norma**<sup>2</sup>  Sì  No

**GESTIONE**

Il servizio e' gestito completamente in forma diretta dal Comune?

Sì  No

Il servizio e' affidato completamente ad altro soggetto?

Sì  No

se Sì a: (in caso di più soggetti indicare il soggetto prevalente)

Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane

Provincia

Pro loco  Agenzia viaggi

Cooperative

Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato

Altri privati

Il servizio e' gestito in forma diretta ma in collaborazione con altri?

Sì  No

se Sì con: (indicare il soggetto prevalente)

Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane

Provincia

Pro loco  Agenzia viaggi

Cooperative

Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato

Altri privati

**APERTURA E ORARI**

ufficio riconosciuto in corso d'anno SI

data \_\_\_\_\_

Numero giorni di apertura effettivi<sup>3</sup> complessivi nell'anno \_\_\_\_\_

Numero ore settimanali di apertura nei periodi di massima affluenza \_\_\_\_\_  
di cui ore di apertura domenicale \_\_\_\_\_

**PERSONALE**

Numero addetti complessivi nell'anno \_\_\_\_\_.

Numero addetti giornalmente compresenti nei periodi di massima affluenza \_\_\_\_\_

PERSONALE	Numero giornate annue di presenza effettiva	Tipo di contratto		Numero lingue straniere conosciute	Ha frequentato nell'anno corsi di formazione <sup>4</sup>
		A= a tempo indeterminato	B= altre tipologie		
UNITA' n. 1					
UNITA' n. 2					
UNITA' n. 3					
UNITA' n. 4					
UNITA' n. 5					
UNITA' n. 6					
UNITA' n. 7					
UNITA' n. 8					

<sup>1</sup> Direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro)

<sup>2</sup> Locali e impianti in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione

<sup>3</sup> Sommare tutti i giorni di apertura dei diversi periodi dell'anno; eventuali giornate di chiusura settimanale vanno escluse dalla somma.

<sup>4</sup> *Minimo 18 ore annue di aggiornamento su risorse e servizi turistici* (art. 3 direttiva 956/2005) – Barrare con una crocetta

**DENOMINAZIONE UFFICIO**

**ID**

**STRUTTURA E DOTAZIONI**

Superficie locali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti) mq: \_\_\_\_\_

Numero Personal computer \_\_\_\_\_ Numero stampanti \_\_\_\_\_

Accesso a Internet  No  Sì (collegamento veloce<sup>5</sup>)  Sì (collegamento non veloce)

**ATTIVITÀ**

**RACCOLTA E TRATTAMENTO INFORMAZIONI TURISTICHE**

Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale<sup>6</sup>  Sistematicamente  Qualche volta  Mai

**SERVIZI AL TURISTA**

Raccolta e inoltr<sup>7</sup> reclami  Sì  No

Reclami inoltrati totali \_\_\_\_\_

di cui per  ricettività n. \_\_\_\_\_

ristorazione n. \_\_\_\_\_

servizi generali<sup>8</sup> n. \_\_\_\_\_

trasporti sul territorio n. \_\_\_\_\_

Prenotazione pernottamento in strutture ricettive  Sì  No

numero complessivo prenotazioni \_\_\_\_\_

di cui  in forma di last minute \_\_\_\_\_

tramite agenzia viaggi presente nell'ufficio \_\_\_\_\_

Verifica disponibilità ricettiva senza prenotazione  Sì  No

Iscrizione, prenotazione, verifica disponibilità: eventi, spettacoli, visite guidate, mostre  Sì  No

Vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici  Sì  No

Prenotazione guide turistiche  Sì  No

**ALTRE ATTIVITÀ**

Attivazione di strumenti di indagine sulla soddisfazione dell'utente  Sì  No

se Sì

(specificare l'ambito)  sul gradimento dei servizi offerti dall'ufficio informazione

sul gradimento dell'offerta del territorio di riferimento

(specificare la frequenza)  si tratta di indagini di tipo continuativo

si tratta di indagini attivate ad hoc

<sup>5</sup> Per *veloce* si intende non meno di 1Mbit al secondo

<sup>6</sup> La collaborazione può assumere diverse modalità: aggiornamento della Banca Dati della Redazione Locale, segnalazione di eventi, segnalazione di dati errati, etc.

<sup>7</sup> All'Ente competente a seconda dell'oggetto del reclamo

<sup>8</sup> Musei, guide turistiche, banche, servizi sanitari, ecc.

## DENOMINAZIONE UFFICIO

**Censimento dei contatti**  Sì  No

Se Sì Totale contatti censiti<sup>9</sup> \_\_\_\_\_

di cui  richieste dirette al banco n. \_\_\_\_\_  
 richieste telefoniche n. \_\_\_\_\_  
 richieste via fax o posta n. \_\_\_\_\_  
 richieste per e-mail n. \_\_\_\_\_

**(la somma delle tipologie valorizzate deve corrispondere al Totale contatti censiti)**

**Analisi sui contatti (escluse le e-mail)**  Sì  No

Se Sì Numero totale contatti<sup>10</sup> (al banco + telefono + fax + posta) \_\_\_\_\_

**(il totale dei contatti analizzati deve corrispondere al totale dei contatti censiti meno le e-mail)**

Numero contatti in lingua italiana \_\_\_\_\_  
inglese \_\_\_\_\_  
francese \_\_\_\_\_  
tedesca \_\_\_\_\_  
spagnola \_\_\_\_\_  
altro \_\_\_\_\_

**(il totale dei contatti classificati per lingua deve corrispondere al totale dei contatti analizzati)**

Numero richieste relative all'ambito locale<sup>11</sup> \_\_\_\_\_  
regionale \_\_\_\_\_  
altro \_\_\_\_\_

**(il totale delle richieste classificate per ambito deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)**

Numero richieste relative a territorio<sup>12</sup> \_\_\_\_\_  
eventi e proposte<sup>13</sup> \_\_\_\_\_  
divertimento e relax<sup>14</sup> \_\_\_\_\_  
ospitalità<sup>15</sup> \_\_\_\_\_  
servizi<sup>16</sup> \_\_\_\_\_

**(il totale delle richieste classificate per argomento deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)**

<sup>9</sup> Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc..

<sup>10</sup> Tutti i soggetti che **chiedono** informazioni o materiali; possono essere cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc., che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza o anche operatori quali giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che **chiedono** materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio

<sup>11</sup> Per *locale* si intende relativo al comune o alla provincia di competenza

<sup>12</sup> Sotto la voce *territorio* vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati

<sup>13</sup> Sotto la voce *eventi e proposte* vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc.

<sup>14</sup> Sotto la voce *divertimento e relax* vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere

<sup>15</sup> Sotto la voce *ospitalità* vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione

<sup>16</sup> Sotto la voce *servizi* vanno raggruppate le richieste su: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc

## UFFICI INFORMAZIONE TURISTICA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Prov.Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
BO Bologna	BOLOGNA AEROPORTO	Via <i>Triumvirato, 84</i>	051-6472113	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO Bologna	BOLOGNA PIAZZA MAGGIORE	Piazza <i>Maggiore, 1/E</i>	051-239660	051-231454	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO Bologna	BOLOGNA STAZIONE F.S.	Piazza <i>Medaglie d'Oro, 1</i>	051-251947	051-6472253	touristoffice@comune.bologna.it	IAT
BO Borgo Tossignano	BORGO TOSSIGNANO	Via <i>Rineggio, 22</i>	334-7041312	0542-628143	info.gessi.fiume@ecosistema.it	UIT
BO Castel San Pietro Terme	CASTEL S. PIETRO	Piazza <i>XX Settembre, 4</i>	051-6954137	051-6954141	iat@cspietero.it	IAT
BO Granaglione	GRANAGLIONE	Via <i>Roma, 56/1</i>	0534-62468	0534-62468	info@molinodelpallone.it	UIT
BO Imola	IMOLA	Via <i>Emilia, 135</i>	0542-602207	0542-602141	iat@comune.imola.bo.it	IAT
BO Lizzano in Belvedere	LIZZANO IN BELVEDERE	Piazza <i>Marconi, 6</i>	0534-51052	0534-51052	iat.lizzano@comune.lizzano.bo.it	IAT
BO Lizzano in Belvedere	VIDICIATICO	Via <i>Marconi, 31</i>	0534-53159	0534-53159	iat.vidiciatico@comune.lizzano.bo.it	IAT
BO Monghidoro	MONGHIDORO	Via <i>Matteotti, 1</i>	051-6555132	051-6552268	iat@monghidoro.eu	IAT
BO Porretta Terme	PORRETTA TERME	Piazza <i>Liberta', 11</i>	0534-22021	0534-24440	iat@comune.porrettaterme.bo.it	IAT
BO Sasso Marconi	SASSO MARCONI	Via <i>Porrettana, 312</i>	051-6758409	051-6758408	info@infosasso.it	UIT
BO Zola Predosa	ZOLA PREDOSA	Via <i>Masini, 11</i>	051-752472	051-752838	info@iatzola.it	IAT
FC Bagno di Romagna	BAGNO DI ROMAGNA	Via <i>Fiorentina, 38</i>	0543-911046	0543-911026	info@bagnodiromagnaturismo.it	IAT
FC Bertinoro	BERTINORO	Piazza <i>della Liberta', 3</i>	0543-469213	0543-444588	turismo@comune.bertinoro.fc.it	UIT
FC Castrocaro Terme e Terra del Sole	CASTROCARO GALLERIA TERME	Viale <i>Marconi, 20/28</i>	0543-769631	0543-769631	iatcastrocaro@visitcastrocaro.it	IAT
FC Castrocaro Terme e Terra del Sole	TERRA DEL SOLE	Piazza <i>d'Armi, 2</i>	0543-766766	0543-766766	proloco@terradelsole.org	UIT
FC Cesena	CESENA	Piazza <i>del Popolo, 15</i>	0547-356327	0547-356393	iat@comune.cesena.fc.it	IAT-R
FC Cesenatico	CESENATICO	Viale <i>Roma, 112</i>	0547-673287	0547-79404	iat@cesenatico.it	IAT-R
FC Cesenatico	CESENATICO PONENTE	Viale <i>Mazzini, 179</i>	0547-675684	0547-679962	info@cesenaticoturismo.com	UIT
FC Cesenatico	CESENATICO VALVERDE	Viale <i>Carducci, 292/B</i>	0547-85183	0547-85183	iatvalverde@cesenatico.it	UIT
FC Forlì	FORLÌ	Piazzetta <i>della Misura, 5</i>	0543-712435	0543-712755	iat@comune.forli.fc.it	IAT
FC Forlì	FORLÌ AEROPORTO	Via <i>Seganti, 103</i>	0543-783043	0543-712755	iat@comune.forli.fc.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo
FC Galeata	GALEATA-PIANETTO	Via Borgo Pianetto, 18	0543-981854	0543-981021	museomambrini@libero.it	UIT
FC Gatteo	GATTEO A MARE	Piazza della Liberta', 10	0547-86083	0547-85393	iat@comune.gatteo.fo.it	IAT
FC Longiano	LONGIANO	Via Porta del Girone, 2	0547-665484	0547-665484	iat@comune.longiano.fc.it	UIT
FC Premilcuore	PREMILCUORE	Via Roma, 34	0543-956540	0543-956557	cv.premilcuore@parcoforestecasentinesi.it	UIT
FC San Mauro Pascoli	SAN MAURO MARE	Via della Repubblica, 8	0541-346392	0541-341378	info@sanmauromare.net	IAT
FC Santa Sofia	SANTA SOFIA	Piazza G. Matteotti, 4	0543-970014	0543-970014	ostello.santasofia@libero.it	UIT
FC Sarsina	SARSINA	Via IV Novembre, 13	0547-95494	0547-95494	uit.sarsina@libero.it	UIT
FC Verghereto	VERGHERETO - ALFERO	Via Rossini, 2/A	0543-910106	0543-910106	prolocoalfero@libero.it	UIT
FE Argenta	ARGENTA	Piazza Marconi, 1	0532-330276	0532-330291	iatargenta@comune.argenta.fe.it	IAT
FE Cento	CENTO	Piazzale della Rocca, 9	051-6843330	051-6843398	informaturismo@comune.cento.fe.it	IAT
FE Codigoro	ABBAZIA POMPOSA	Via Pomposa Centro, 1	0533-719110	0533-719110	iatpomposa@libero.it	IAT
FE Comacchio	COMACCHIO	Via Giuseppe Mazzini, 4	0533-314154	0533-319278	comacchio.iat@comune.comacchio.fe.it	IAT
FE Comacchio	LIDO DEGLI ESTENSI	Via Ariosto, 10	0533-327464	0533-327464	iatlidoestensi@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE Comacchio	LIDO DELLE NAZIONI	Via Germania, 24	0533-379068	0533-379068	iatlidonazioni@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE Comacchio	LIDO DI POMPOSA	Via Monte Grappa, 5	0533-380342	0533-380342	iatlidopomposa@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE Comacchio	LIDO DI SPINA	Viale Leonardo Da Vinci, 112	0533-333656	0533-333656	iatlidospina@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE Comacchio	LIDO DI VOLANO	Piazza Volano Centro	0533-355208	0533-355208	iatlidovolano@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE Comacchio	PORTO GARIBALDI	Via Ugo Bassi, 36/38	0533-329076	0533-328336	iatportogaribaldi@comune.comacchio.fe.it	UIT
FE Ferrara	FERRARA ATRIO STAZIONE FERROVIARIA	Piazzale Stazione	0532-599490	0532-212266	infotur@provincia.fe.it	UIT
FE Ferrara	FERRARA LARGO CASTELLO	Largo Castello	0532-209370	0532-212266	infotur@provincia.fe.it	IAT
FE Goro	GORO	Via Cavicchini, 13	0533-995030	0533-792343	turismo@comune.goro.fe.it	UIT
FE Mesola	MESOLA	Piazza S. Spirito, 3	0533-993358	0533-993358	iat@comune.mesola.fe.it	IAT
MO Carpi	TERRE D'ARGINE	Via Berengario, 2	059-649255	059-649240	iat@carpidiem.it	IAT
MO Maranello	TERRA DI MOTORI	Via Dino Ferrari, 43	0536-073036	0536-073036	iat@maranello.it	IAT
MO Mirandola	MIRANDOLA	Piazza Guglielmo Marconi, 28	0535-610944	0535-24043	uit@comune.mirandola.mo.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
MO	Modena	MODENA	<i>Via Scudari, 8/10</i>	059-2032660	059-2032659	iatmo@comune.modena.it	IAT-R
MO	Montefiorino	UNIONE COMUNI VALLI DOLO, DRAGONE E SECCHIA	<i>Via Rocca, 1</i>	0536-962727	0536-965312	infoturismo@unionecomuniovest.mo.it	UIT
MO	Pavullo nel Frignano	FRIGNANO	<i>Piazza Montecuccoli, 1</i>	0536-29964	0536-29961	uit@comune.pavullo-nel-frignano.mo.it	UIT
MO	Sassuolo	SASSUOLO	<i>Piazza Avanzini</i>	0536-1844853	0536-1844964	info@areaaree.it	IAT
MO	Sestola	CIMONE	<i>Corso Umberto I°, 3</i>	0536-62324	0536-61621	infosestola@msw.it	IAT
MO	Spilamberto	TERRE DI CASTELLI	<i>Via Roncati, 28</i>	059-781270	059-781286	info@turismoterredicastelli.it	IAT
PC	Bobbio	BOBBIO	<i>Piazza San Francesco, 1</i>	0523-962815	0523-936666	iat.bobbio@sintranet.it	IAT
PC	Borgonovo Val Tidone	BORGONOVO	<i>Piazza Garibaldi, 18</i>	0523-861210	0523-861210	iatborgonovo@libero.it	IAT
PC	Castell'Arquato	CASTELL'ARQUATO	<i>Piazza del Municipio - Loggetta dei Notari</i>	0523-803215	0523-803215	iatcastellarquato@gmail.com	IAT
PC	Piacenza	PIACENZA	<i>Piazza Cavalli, 7</i>	0523-329324	0523-306727	iat@comune.piacenza.it	IAT
PC	Rivergaro	RIVERGARO	<i>Via Trebbia, 25</i>	0523-956234	0523-956234	uit.rivergaro@tramballando.it	UIT
PC	Vigolzone	GRAZZANO VISCONTI	<i>Viale del Castello, 2</i>	0523-870997	0523-870997	iat@grazzano.it	IAT
PR	Bardi	BARDI	<i>Via Pietro Cella, 5</i>	0525-733075	0525-733075	infoturismo.bardi@ophryis.it	UIT
PR	Bedonia	BEDONIA	<i>Via Garibaldi, 13</i>	0525-824765	0525-824765	ufficioturistico@comune.bedonia.pr.it	UIT
PR	Berceto	BERCETO	<i>Strada Romea, 5</i>	0525-629027	0525-629456	info@puntotappa.com	UIT
PR	Bore	BORE	<i>Via Roma, 83</i>	0525-79137	0525-79207	bore@comune.bore.pr.it	UIT
PR	Borgo Val di Taro	BORGO VAL DI TARO	<i>Piazza Manara, 7</i>	0525-96796	0525-96796	uit@comune.borgo-val-di-taro.pr.it	UIT
PR	Busseto	BUSSETO	<i>Piazza Giuseppe Verdi, 10</i>	0524-92487	0524-931740	info@bussetolive.com	IAT
PR	Colorno	COLORNO	<i>Piazza Garibaldi, 26</i>	0521-313790	0521-521370	ufficio.turistico@comune.colorno.pr.it	IAT
PR	Corniglio	CORNIGLIO	<i>Largo al Castello, 1</i>	0521-881012	0521-881012	info@ostellocorniglio.it	UIT
PR	Fidenza	FIDENZA VILLAGE	<i>Via San Michele Campagna</i>	0524-335556	0524-537135	iat.fidenzavillage@terrediverdi.it	IAT-R
PR	Fontanellato	FONTANELLATO	<i>Piazza Matteotti, 1</i>	0521-829055	0521-824042	iat@fontanellato.org	IAT
PR	Fornovo di Taro	FORNOVO/VAL CENO/VAL TARO	<i>Via dei Collegati, 19</i>	0525-2599	0525-2599	turist48@prolocofornovo.191.it	IAT
PR	Langhirano	TORRECHIARA	<i>Strada al Castello, 10</i>	0521-355009	0521-355821	iat@comune.langhirano.pr.it	IAT
PR	Monchio delle Corti	MONCHIO DELLE CORTI	<i>Via Parco dei 100 laghi, 4</i>	0521-896618	0521-896742	info.monchio@cmparmaest.pr.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
PR	Montechiarugolo	MONTICELLI TERME	Via Marconi, 13/BIS	0521-657519	0521-686633	turismo@comune.montechiarugolo.pr.it	UIT
PR	Neviano degli Arduini	MONTEFUSO	Via Capetta, 1	0521-840151	0521-840148	parcofuso@provincia.parma.it	UIT
PR	Noceto	NOCETO	Piazzale Adami, 1	0521-622227	0521-622227	turismo@comune.noceto.pr.it	UIT
PR	Parma	PARMA	Via Melloni, 1/A	0521-218889	0521-234735	turismo@comune.parma.it	IAT
PR	Sala Baganza	SALA BAGANZA	Piazza Gramsci, 1	0521-331342	0521-336429	iatsala@comune.sala-baganza.pr.it	IAT
PR	Salsomaggiore Terme	SALSOMAGGIORE	Piazzale Berzieri	0524-580211	0524-580219	info@portalesalsomaggiore.it	IAT
PR	Salsomaggiore Terme	TABIANO	Via Fidenza, 20/A	0524-565482	0524-567533	infotabiano@portalesalsomaggiore.it	IAT
PR	San Secondo Parmense	SAN SECONDO PARMENSE	Piazza Mazzini, 12	0521-872147	0521-872147	turismo@comune.san-secondo-parmense.pr.it	UIT
PR	Tizzano Val Parma	TIZZANO	Piazza Roma, 1	0521-868936	0521-868937	uff.turismo@comune.tizzano-val-parma.pr.it	UIT
PR	Tornolo	TARSOGNO	Via Noberini, 1	0525-89272	0525-89272	prolocotarsogno@tiscali.it	UIT
RA	Bagnacavallo	UNIONE DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA	Piazza della Liberta', 4	0545-280898	0545-280859	turismo@comune.bagnacavallo.ra.it	UIT
RA	Brisighella	BRISIGHELLA	Piazzetta Porto Gabolo, 5	0546-81166	0546-81166	iat.brisighella@racine.ra.it	UIT
RA	Casola Valsenio	CASOLA VALSENI	Via Roma, 50	0546-73033	0546-76033	iat.casolavalsenio@racine.ra.it	UIT
RA	Cervia	CERVIA	Via Evangelisti, 4	0544-974400	0544-977194	iatcervia@cerviaturismo.it	IAT-R
RA	Cervia	MILANO MARITTIMA	Viale Matteotti, 39/41	0544-993435	0544-993226	iatmilanomarittima@cerviaturismo.it	IAT-R
RA	Cervia	PINARELLA	Via Tritone, 15/B	0544-988869	0544-980728	pinarella@cerviaturismo.it	UIT
RA	Cervia	TAGLIATA	Viale Italia, 374	0544-987945	0544-982315	tagliata@cerviaturismo.it	UIT
RA	Faenza	FAENZA	Voltone della Molinella, 2	0546-25231	0546-25231	prolocofaenza@racine.ra.it	IAT
RA	Ravenna	CASALBORSETTI	Viale delle Viole, 1	0544-444912	0544-444912	proloco@casalborsetti.it	UIT
RA	Ravenna	CLASSE	Via Romea Sud, 226	0544-473661	0544-473661	iatclasse@ravennareservation.it	IAT-R
RA	Ravenna	LIDO ADRIANO	Viale Petrarca, 434	0544-495353	0544-495353	info@prolocolidoadriano.it	UIT
RA	Ravenna	LIDO DI CLASSE	Viale Vivaldi, 51	0544-939278	0544-939278	iatlidodiclasse@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	LIDO DI DANTE	Via Catone, 10	0544-492106	0544-492106	iatlidodidante@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	LIDO DI SAVIO	Viale Romagna, 244	0544-949063	0544-949063	iatlidodisavio@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	MARINA DI RAVENNA	Piazza Dora Markus, 12/F	0544-531108	0544-531108	iatmarinadiravenna@ravennareservation.it	UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
RA	Ravenna	MARINA ROMEA	Viale Ferrara, 7	0544-448323	0544-448323	iatmarinaromea@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	PORTO CORSINI	Viale Po, 32/B	0544-447688	0544-447688	iatportocorsini@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	PUNTA MARINA TERME	Via della Fontana, 2	0544-437312	0544-437312	iatpuntamarina@ravennareservation.it	UIT
RA	Ravenna	RAVENNA CENTRO STORICO	Via Salara, 8/12	0544-35404	0544-482670	iatravenna@comune.ra.it	IAT-R
RA	Ravenna	RAVENNA MAUSOLEO TEODORICO	Via delle Industrie, 14	0544-451539	0544-451539	iatteodorico@ravennareservation.it	IAT-R
RA	Riolo Terme	RIOLO TERME	Corso Matteotti, 40	0546-71044	0546-71932	iat.rioloterme@racine.ra.it	IAT
RE	Busana	MUSEO DEL SUGHERO CERVAREZZA	Piazza 1° Maggio	0522-890655	0522-890749	museodelsughero@unionecomuni.re.it	UIT
RE	Canossa	TERRE MATILDICHE	Località Rossena, 83	0522-872225	0522-872225	iat.terrematildiche@libero.it	IAT
RE	Castelnovo ne'Monti	APPENNINO REGGIANO	Via Roma, 79/E	0522-810430	0522-812313	iat@appenninoreggiano.it	IAT-R
RE	Correggio	CORREGGIO	Corso Cavour, 7	0522-631770	0522-641105	turismo@comune.correggio.re.it	UIT
RE	Guastalla	GUASTALLA	Via Gonzaga, 37/E	0522-219812	0522-839709	uit@comune.guastalla.re.it	UIT
RE	Reggio nell'Emilia	REGGIO EMILIA	Via Farini, 1/A	0522-451152	0522-436739	iat@municipio.re.it	IAT
RE	Scandiano	SCANDIANO	Corso Vallinseri, 6	0522-764206	0522-857592	uit@comune.scandiano.re.it	UIT
RN	Bellaria-Igea Marina	BELLARIA	Via Leonardo Da Vinci, 2	0541-343808	0541-345491	iat@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	IAT-R
RN	Bellaria-Igea Marina	IGEA MARINA	Viale Pinzon, 196	0541-333119	0541-333119	iatim@comune.bellaria-igea-marina.rn.it	UIT
RN	Casteldelci	CASTELDELICI	Via Roma, 26	0541-915423	0541-925300	anagrafe@comune.casteldelci.rn.it	UIT
RN	Cattolica	CATTOLICA PIAZZA 1° MAGGIO	Piazzale 1° Maggio	0541-966687	0541-966687	iat2@cattolica.net	UIT
RN	Cattolica	CATTOLICA VIA MANCINI	Via Mancini, 24	0541-966697	0541-966695	iat@cattolica.net	IAT
RN	Coriano	CORIANO	Piazza Mazzini, 10/11	0541-656255	0541-656255	info@prolococoriano.it	UIT
RN	Gemmano	GEMMANO	Via Roma, 1	0541-854060	0541-854012	uit@comune.gemmano.rn.it	UIT
RN	Misano Adriatico	MISANO ADRIATICO	Via Platani, 22	0541-615520	0541-613295	iat@comune.misano-adriatico.rn.it	IAT
RN	Montefiore Conca	MONTEFIORE	Via Roma, 3	0541-980035	0541-980206	utribmontefiore@email.it	UIT
RN	Montegridolfo	MONTEGRIDOLFO	Via Borgo, 2	0541-855067	0541-855067	iat_montegridolfo@virgilio.it	UIT
RN	Novafeltria	NOVAFELTRIA	Piazza V. Emanuele, 2	0541-845619	0541-845601	urp@comune.novafeltria.rn.it	IAT
RN	Pennabilli	PENNABILLI	Piazza Garibaldi, 1	0541-928659	0541-928659	prolocopennabilli@gmail.com	IAT
RN	Riccione	RICCIONE GIARDINI ALBA	Via Cilea, 10	0541-691382			UIT

Prov. Comune	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail	Tipo	
RN	Riccione	RICCIONE PIAZZALE CECCARINI	<i>Piazzale Ceccarini, 11</i>	0541-693302	0541-605752	iat@comune.riccione.rn.it	IAT-R
RN	Riccione	RICCIONE STAZIONE F.S.	<i>Piazzale Cadorna</i>	0541-606984			UIT
RN	Rimini	MIRAMARE	<i>Via Martinelli, 11/A</i>	0541-372112	0541-372112	miramare@riminireservation.it	UIT
RN	Rimini	RIMINI AEROPORTO	<i>Via Flaminia, 409</i>	0541-378731	0541-378731	airport@riminireservation.it	UIT
RN	Rimini	RIMINI FIERA	<i>Via Emilia, 155</i>	0541-744768	0541-744768	fiera@riminireservation.it	UIT
RN	Rimini	RIMINI MARE	<i>Piazzale Fellini, 3</i>	0541-56902	0541-56598	marinacentro@riminireservation.it	IAT-R
RN	Rimini	RIMINI PALACONGRESSI	<i>Via della Fiera, 52</i>	0541-783615	0541-783615	palacongressi@riminireservation.it	UIT
RN	Rimini	RIMINI STAZIONE F.S.	<i>Piazzale Cesare Battisti, 1</i>	0541-51331	0541-27927	stazione@riminireservation.it	IAT-R
RN	Rimini	TORRE PEDRERA	<i>Via San Salvador, 65/D</i>	0541-720182	0541-720182	torrepdrera@riminireservation.it	UIT
RN	Rimini	TRIPOLI	<i>Piazza Marvelli, 8/B</i>	0541-390530	0541-388856	tripoli@riminireservation.it	UIT
RN	Rimini	VISERBA	<i>Via G. Dati, 180/A</i>	0541-738115	0541-738115	viserba@riminireservation.it	UIT
RN	Saludecio	SALUDECIO	<i>Piazza Beato Amato Ronconi, 8</i>	0541-869731	0541-869732	uit.saludecio@provincia.rimini.it	UIT
RN	San Giovanni in Marignano	SAN GIOVANNI IN MARIGNANO	<i>Piazza Silvagni, 26</i>	0541-828124	0541-828182	prolocosangiovanni@libero.it	UIT
RN	San Leo	SAN LEO	<i>Piazza Dante Alighieri, 14</i>	0541-916306	0541-926973	info@sanleo2000.it	IAT
RN	Sant'Agata Feltria	SANT'AGATA FELTRIA	<i>Piazza Garibaldi, 31</i>	0541-848022	0541-848022	info@prolocosantagatainfiera.com	UIT
RN	Santarcangelo di Romagna	SANTARCANGELO	<i>Via Cesare Battisti, 5</i>	0541-624270	0541-622570	iat@comune.santarcangelo.rn.it	IAT
RN	Verucchio	VERUCCHIO	<i>Piazza Malatesta, 20</i>	0541-670222	0541-673266	iat.verucchio@iper.net	IAT