

**PROGRAMMA TURISTICO DI PROMOZIONE LOCALE 2019
DELLA PROVINCIA DI MODENA**

**1. SERVIZI TURISTICI DI BASE RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA, ANIMAZIONE E
INTRATTENIMENTO TURISTICO**

VALUTAZIONE DEI PROGETTI E ATTRIBUZIONE DI MERITO

STRUTTURE IAT	punteggio	posizione	Spese ammesse
<i>IAT DEL CIMONE</i>	75	1	€ 543.194,29
IAT MODENA	72	2	€ 395.125,19
Totale			€ 938.319,48

I costi previsti sono riportati al netto delle spese per il personale rimborsate dalla Regione Emilia-Romagna.

Servizi turistici di base relativi all'accoglienza, animazione e all'intrattenimento turistico

Progetti

Soggetto proponente: Comune di Modena

prot. 24931 del 02/07/2018

Area interessata dal progetto: Città di Modena

Descrizione del progetto

Azioni/iniziative che si intendono svolgere nel corso del 2019

Il Comune di Modena, valutato il dato di evidente aumento del flusso turistico in ingresso in città, ha deciso di sviluppare nuove iniziative gestionali e di contenuti finalizzate al miglioramento e potenziamento della qualità nonché all'innovazione nel campo dell'accoglienza turistica. A tal fine intende dotare la città di una rete di accoglienza dalle funzionalità in linea con le nuove indicazioni e intendimenti della Legge regionale 25 marzo 2016, n. 4, in base alle facoltà derivanti dall'art. 14 – III comma della L.R. 7/98 e dell'art. 21 – IV comma della L.R. 7/03 e orientando le scelte gestionali e di contenuti alle Linee Guida Regionali 2018 -2021.

Il presente progetto è strutturato in modo che risultino in evidenza, al suo interno, le iniziative e modalità gestionali innovative e l'attivazione di speciali Reti territoriali e virtuali di Informazione ed accoglienza, cioè quanto previsto all'Art.6.2. Lett A) punti 3 e 4 dell'Avviso pubblico per la presentazione delle proposte progettuali - Programma turistico di promozione locale - anno 2019 - approvato con Determinazione n° 25 del 08/05/2018 dall'Amministrazione Provinciale di Modena.

LA RETE DELL'ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI MODENA

La rete è costituita da:

- a) Servizio di informazione ed accoglienza turistica IAT con sede in Piazza Grande;
- b) Servizio di Informazione turistica e biglietteria bus con sede in Piazza Dante Alighieri;
- c) Servizio di informazione turistica con sede nel quartiere fieristico.

1. GLI ORARI DI APERTURA

a) **IAT** - Ufficio Informazioni ed accoglienza turistiche - Sede: Modena Piazza Grande 14. Apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 Dicembre e Domenica di Pasqua.

Per ottemperare le richieste degli utenti e visitatori e le necessità dei turisti che sempre più frequenti accorrono all'Ufficio, anche in orari feriali, l'Ufficio Informazione Turistica, sede centrale, adotterà un'apertura tutti i giorni della settimana con un orario indicativamente così strutturato: Lunedì – Sabato 9.00/18.00; Domenica 9.30/18.00, con un rilevante miglioramento consistente nell'adozione di apertura tutta la settimana dell'orario continuato.

b) **Ufficio di informazioni turistiche e servizi biglietteria bus** - Sede: Piazza Dante Alighieri.

Apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 e 26 Dicembre, 1 e 31 Gennaio e 15 Agosto con i seguenti orari:

- da gennaio a giugno: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.30; domenica dalle 8.30 alle 13.00;
- da luglio ad agosto: tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.30;
- da settembre a dicembre: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.30; domenica dalle 8.30 alle 13.00.

c) **Ufficio di Informazioni Turistiche presso la Fiera di Modena** - Sede: c/o Fiera di Modena, Viale Virgilio 70/90.

In occasione delle fiere di maggiore richiamo turistico, in numero di almeno 7 (sette) all'anno, rispetta l'intero arco di orario di apertura dei giorni e orari delle fiere selezionate.

2. LE PRINCIPALI FUNZIONI DELLA RETE

a) **Il Servizio IAT di Piazza Grande.**

Il Servizio di Informazione ed accoglienza viene svolto secondo quanto indicato nella normativa regionale Delibera della Giunta Regionale (Regione Emilia - Romagna) n. 956/05 agli Allegati A "Disposizioni attuative per la gestione di un servizio d'informazione e prenotazione turistica" e C "Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica" in conformità alle disposizioni di carattere generale.

Le attività indicate dalla Delibera vengono svolte in un più ampio quadro di attività e con il fine di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito territoriale di competenza non solo del Comune ma anche dell'intero territorio modenese, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione. Vengono svolte inoltre tutte le funzioni attinenti al turismo che siano di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private.

b) Il Servizio di Informazione turistica e biglietteria bus con sede in Piazza Dante Alighieri.

In questo punto informativo, "porta" del territorio", vengono erogate informazioni turistiche di ambito provinciale e regionale, fornite informazioni, suggeriti itinerari in città e in provincia, supportati da materiale informativo.

Il punto informativo, grazie ad un accordo tra il Comune di Modena e l'attuale gestore delle linee di mobilità sul territorio SETA Spa, garantisce anche una serie di informazioni e servizi per la mobilità non solo urbana ma anche extraurbana, permettendo così nella concretezza, ai turisti che vogliono esplorare il nostro territorio, di avere informazioni, suggerimenti ed anche la possibilità di acquistare biglietti e titoli di viaggio.

Da questo punto informativo sarà possibile vendere tessere, cards, pass, biglietti di ogni altra realtà di interesse turistico. L'obiettivo è quello di "accompagnare" il turista agevolandolo in ogni necessità perché si possa muovere sul territorio con facilità e soddisfazione.

c) Il Servizio di informazione turistica con sede nel quartiere fieristico

Il Servizio cura l'apertura e gestione del Punto informativo turistico del Comune presso la Fiera di Modena in occasione delle fiere di maggiore richiamo turistico secondo un calendario concordato. Tra i compiti durante l'apertura di suddetto punto informativo: erogazione di informazioni turistiche, vendite pubblicazioni, biglietti, pass, cards turistiche, prenotazione dei servizi turistici quali guide, tour, visite, verifica disponibilità del ricettivo per i pernottamenti, distribuzione materiale informativo.

3. LE ATTIVITÀ VOLTE ALL'INTRODUZIONE E AL CONSOLIDAMENTO DI INNOVAZIONI DEI SERVIZI.

Di seguito sono elencati e descritti i nuovi progetti:

a) gestione delle prenotazioni dei gruppi in visita al Duomo di Modena, a seguito di accordo tra il Comune e la Curia e secondo quanto previsto nel "Regolamento per le visite al Duomo" <http://www.duomodimodena.it/regolamento-visite-duomo-modena>. con messa a disposizione ai gruppi prenotati di radio auricolari;

b) gestione delle prenotazioni delle visite regolari al Teatro Comunale "Luciano Pavarotti" a seguito di accordo con il Comune e la Fondazione Teatro "Luciano Pavarotti";

c) potenziamento di tutte le azioni e interventi di organizzazione, supervisione e coordinamento delle attività di animazione e fruizione dei beni del territorio, sia attraverso la promozione di iniziative organizzate dai soggetti imprenditoriali operanti nel turismo della realtà locale sia attraverso la creazione e realizzazione in autonomia gestionale di percorsi e occasioni di visite e servizi trasversali in particolare Tour alle cantine/acetaie/luoghi dei motori/caseifici/produttori di prodotti tipici;

d) attività di informazione, animazione, accoglienza e promozione presso sito Unesco (Torre Ghirlandina e Palazzo comunale); al tal fine si veda programma delle iniziative nell'**Allegato A**.

e) acquisizione ed utilizzo di nuove tecnologie a servizio dell'informazione ed accoglienza turistica:

1. introduzione dell'utilizzo di un sistema di **Monitoraggio turistico con scheda unica** rilevazione. Si veda dettaglio del Progetto nell' **Allegato B** ;

2. introduzione di un sistema Sistema per il **Monitoraggio dei flussi di visitatori del Duomo di Modena**, effettuato attraverso SMARTCHECK CWR da interno, costituito da un apparecchio proiettore e da uno ricevitore, posizionati in corrispondenza dei punti di ingresso del Duomo, che effettua con un doppio raggio infrarosso il conteggio bidirezionale. I dati sono raccolti dal radioricevitore e automaticamente trasmessi dal router ad un sito dedicato a cui gli operatori dello IAT accedono per visualizzare le statistiche relative ai passaggi dei visitatori del Duomo, utilizzando un codice di login e relativa password;

f) allestimenti volti a migliorare la comunicazione e strumentazione innovativa:

- a) **1 Monitor** in vetrina posizionato per promuovere a ciclo continuo gli eventi in corso e futuri, immagini, video;
- b) **1 Proiettore** sopra l'ingresso che invia immagini/video differenziati su 3 pannelli posizionati sopra il bancone front office;
- c) **1 Corner a tema**: sarà creato ogni 3 mesi un corner informativo – espositivo tematico (es. in ottobre/novembre le terme, in inverno sci, in estate parchi di divertimento, in settembre le sagre del food & wine festival, primavera i castelli);
- d) **Book-crossing**: sarà creato uno scaffale dedicato ad una nuova postazione “bookcrossing” dove gli utenti potranno lasciare i propri libri mettendoli a futura disposizione di altri visitatori o prendere per sé quelli che desiderano;
- e) **Creazione di google maps tematiche** pubbliche di itinerari e percorsi che valorizzino ogni punto di interesse. L'indirizzo web di ogni mappa creata sarà trasformato in un Qr code che sarà stampato sulla scheda/brochure in modo da rendere la mappa facilmente fruibile per i turisti. Saranno strutturati percorsi e proposte di itinerari basati sul tempo a disposizione e per tematiche di interesse includendo sia i percorsi turistici principali e anche quelli più tematici o meno noti;
- f) **Cartella stampa di base in italiano e inglese (materiale per giornalisti e blogger)**: set fotografico e video con i temi principali corredato da info, credit e modalità di utilizzo;
- g) **Visitmodena 4kids (per bambini e famiglie)**: saranno predisposti kit di benvenuto per bambini fino ai 6 anni con schede da colorare legate ai temi di prodotto di Modena e pastelli, e verranno distribuiti in omaggio.

g) azioni di informazione e promozione digitale, social e web, innovative.

Oltre all'uso dei social tradizionali già indicati (Facebook Pinterest , Instagram, Twitter):

- a) **Live Chat** - attivazione di una “live chat” online su visitmodena.it tramite la quale l'operatore IAT, identificato sulla chat con nome e foto, è a disposizione dell'utente per informazioni dirette ed immediate durante l'orario di apertura dell'ufficio;
- b) **Chatbot** - analisi e sperimentazioni dell'applicabilità alla realtà IAT della tecnologia dei ChatBot, che si sta diffondendo massivamente anche in relazione al turismo, per poi avviare eventualmente in anni successivi un utilizzo di questa tipologia di strumento;
- c) **Whatsapp business** - sarà disponibile un numero dedicato per utilizzo esclusivo della piattaforma whatsapp business che permette un'agile interazione con gli utenti;
- d) **Skype** - sarà sempre disponibile durante le ore di ufficio un account skype visitmodena al quale risponderà l'operatore IAT in turno;
- e) **Treksoft** - utilizzo di un software moderno ed evoluto che permette di promuovere e vendere tour e attività con soluzioni di prenotazione e pagamento online, un sistema multilingue e multi-valuta, attualmente utilizzato da clienti in 130 paesi del mondo e che è usato da altre 18 società che gestiscono servizi informativi, aderenti alla rete EMILIA ROMAGNA WELCOME (di seguito) ERW a livello regionale tra i quali Bologna Welcome;
- f) **Landing page dedicata al Palazzo Ducale** – che conterrà informazioni riguardanti il calendario e la prenotazione online, guida online del palazzo, guida pdf scaricabile, fotogallery, articoli di approfondimento, link alla pagina Tripadvisor sul Palazzo Ducale, già presente online, testimonianze di visitatori, proposte di abbinamenti tra Palazzo ducale e altre attività con proposte “combo”, una specifica sezione dedicata ai gruppi organizzati, la raccolta video sul Palazzo o tema Estense (come ad esempio il video realizzato in occasione di Mutina Splendidissima con la ricostruzione della Galleria di Francesco I, Quando Modena era capitale) ed eventuali altri video che saranno realizzati.
- h) **Azioni ed interventi informativi innovativi.**

1. **IAT “fuori dallo IAT**: sarà fornito un servizio di informazione e accoglienza di base, itinerante/fuori dall'ufficio di Piazza Grande 14, in occasione di eventi che generano un alto afflusso di turisti. Questo tipo di assistenza sarà fornito con varie modalità in base alle esigenze del momento: es. un **operatore identificabile con t-shirt IAT**, o altro segnale che lo renda riconoscibile, che possa distribuire l'info-kit di base e indirizzare, se necessario, ad un approfondimento presso l'ufficio. L'operatore si muoverà a piedi o in bicicletta;

2. **Sistema di rilevazione presenze allo IAT**: per la raccolta ed elaborazione dei dati sarà utilizzato un software già diffuso in numerosi IAT italiani che prevede l'incrocio di due diversi sistemi di rilevazione: uno quantitativo e uno qualitativo. Quantitativo: installazione sulla passerella di ingresso di un **contapersone** che permetterà di registrare con una buona precisione tutte le persone che entreranno negli uffici. Senza questo apparato un conteggio preciso sarebbe molto difficile in particolare nei momenti di grande affluenza quando diversi utenti entrano ma non sempre si rivolgono al banco.

Qualitativo: sarà utilizzato un **questionario su carta dove viene associato un codice a barre** ad ogni campo/valore. Questo codice sarà selezionato dall'operatore IAT tramite una penna ottica o da un mini-scanner manuale che trasmetterà direttamente al computer o in una scheda di memoria poi riversabile nel computer, i dati raccolti. I dati saranno poi elaborati da un software che permetterà di realizzare in tempo reale grafici, tabelle. I campi da rilevare saranno quelli definiti dalla normativa regionale per tutti gli IAT ai quali aggiungeremo alcuni altri dati che riteniamo interessanti ai fini di un monitoraggio il più completo possibile;

3. **Sistemi di verifica della qualità del servizio:** per migliorare la qualità verranno attivati sistemi e procedure che permettano di misurarla prendendo in esame aspetti che possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese. Alcuni tra i principali fattori di qualità sono: a) velocità di risposta; b) la completezza delle informazioni; c) l'accessibilità al servizio; d) l'efficienza e l'efficacia del servizio; e) cortesia degli addetti; f) ascolto e possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio; g) aggiornamento del sito web e degli strumenti informativi; h) disponibilità del materiale turistico. Sarà predisposta una **Carta dei Servizi** che presenti l'attività dello IAT e la "promessa e impegno" di servizio che intendiamo dare ed attivare, sistemi di raccolta dei feedback tramite questionari online, sondaggi a campione e attivazione di un alias mail dedicato **customercare@visitmodena.it**.

4. LE RETI TERRITORIALI E VIRTUALI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

Si sottolinea che lo IAT di Modena da sempre eroga informazioni approfondite non solo sul capoluogo ma anche sull'intera provincia, provvedendo in questo modo a fornire un'immagine unitaria del brand "Modena" nonché a realizzare una diffusione capillare dell'informazione sulle attrazioni ed eccellenze di tutto il territorio.

a) Portale Visitmodena e il Situr

Il Sistema informativo turistico di Modena Capoluogo è inoltre il soggetto referente del Sito web "VisitModena", un portale turistico e culturale di presentazione dell'intera offerta turistica territoriale, dal Capoluogo all'Appennino, la cui gestione e trattamento dati è in linea con gli standard Regionali previsti dal Situr. Modena, a seguito di accordi e Convenzioni ad oggi vigenti con gli altri comuni della fascia della pianura, è Redazione Centrale, nell'ambito del Situr, per i Comuni di : Modena, Bastiglia, Bomporto, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Castelfranco Emilia, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Finale Emilia, Fiorano Modenese, Formigine, Maranello, Medolla, Mirandola, Nonantola, Novi di Modena, Ravarino, S.Cesario sul Panaro, S.Felice sul Panaro, S.Possidonio, S.Prospero, Sassuolo, Soliera, Spilamberto, Vignola.

Si riportano alcuni di dati relativi alla consistenza del Sito e di accesso allo stesso, relativi all'ultimo anno reportabile per intero, cioè il 2017:

Numero schede del data base al 31/12/2017: Italiano: n° 2353 - Inglese n° 1919

Statistiche annuali di accesso al sito (periodo 1/1/2017-31/12/2017)

Numero di sessioni/visite	493.653
Numero di pagine visualizzate	1.056.291
Durata media di una sessione/visita	00: 01:31
Frequenza di rimbalzo	71,32 %

Nel sito inoltre sono attivi una serie di canali social dei quali si riportano i dati relativi sempre all'ultimo anno reportabile , il 2017:

CANALE	INDICATORE ESSENZIALE	ALTRI POSSIBILI INDICATORI
Facebook	Pagina principale https://www.facebook.com/ia.tmodena 3173 numero fan/amici https://www.facebook.com/ia.tmodena 1659	Visitmodena numero di "mi piace" 31514 engagement/interazioni 26542 Copertura 1.063.635* 1.038.800* per concerto Vasco latModena numero di "mi piace" 19668 engagement/interazioni 338 Copertura 8716
Twitter	Followers 1.116 *visitmodena è l'account principale	Visitmodena Profilo visitato n. 2634 volte Tweet visualizzati n.108.838

	https://twitter.com/visitmodena 583 https://twitter.com/iatmodena	Menzioni: 312 latmodena Profilo visitato n. 487 volte Tweet visualizzati n.23.750 Menzioni: 48
Youtube	Il canale visitmodena è stato creato ma al momento l'attività è concentrata sul canale cittadimodena gestito dalla rete civica	
Instagram	Follower 999 https://www.instagram.com/visitmodena/	taggati in 56 foto di altri utenti. #visitmodena è presente in 20.800 post 2750 like ricevuti
Pinterest (al posto del blog)	https://it.pinterest.com/visitmodena/ 12 bacheche 122 follower	298 pin Media impressioni giornaliere 54 Media visualizz. giornalieri 22 Media visualizz. mensili 680 Media coinv. mensili 8

b) La Rete degli IAT in Regione – La Rete ERW

La presentazione in forma coordinata delle esperienze di visita offerte dal territorio è strumento fondamentale per la costruzione dell'immagine turistica della destinazione. Alla base del marketing di destinazione, in particolare nel caso di Modena, che si trova ora in una fase di "sviluppo" nell'ambito del proprio ciclo di vita turistico, è opportuno e necessario attivare un processo di gestione strategica delle risorse e delle offerte del territorio necessarie per dare identità al brand del territorio, attraverso il superamento di logiche competitive interne e incoraggiando, partendo dal patrimonio di risorse e competenze disponibili, accordi e collaborazioni tra operatori. Lo IAT, attraverso il gestore, aderisce alla rete ERW che ci permetterà di creare un portale dove raggruppare e coordinare tutta l'offerta di attività e tour del territorio e di metterla a sistema a livello regionale, un marketplace, uno spazio virtuale sul web finalizzato ad agevolare le transazioni tra le imprese del sistema turistico-territoriale locale e regionale, aggregando l'offerta di una molteplicità di operatori e attraendo maggiori quote di domanda, realizzando di fatto una forte sinergia nell'acquisizione di nuovi visitatori. Presso gli uffici sarà utilizzato il portale per presentare all'utente le esperienze disponibili. Si metterà a disposizione la piattaforma Trekksoft già in uso a Bologna e in tutta la rete degli operatori Emilia Romagna Welcome. Le offerte inserite nel portale di Modena potranno essere veicolate anche su Emiliaromagnawelcome.com e prenotabili da tutta la rete ERW. **1° fase: definizione dei criteri di adesione, formazione e sensibilizzazione degli operatori. Accessibilità agli operatori e criteri di adesione:** tutti gli operatori locali potranno richiedere l'inserimento delle proprie proposte che saranno promosse e potranno essere commercializzate tramite l'ufficio lat tramite specifici accordi commerciali, mediante un software che garantisce imparzialità. Il prodotto dovrà essere garantito indipendentemente da un numero minimo di partecipanti, fruibile anche in lingue straniere - minimo inglese - e disponibile almeno durante i weekend e le festività. La politica di prezzo dovrà essere coerente con prezzi si intenderanno indirizzare al cliente finale e dovranno già includere la commissione per gli intermediari commerciali (agenzie, tour operator, ecc.) in modo da rendere possibile la distribuzione attraverso diversi reti e canali. La definizione dei prezzi dovrà essere differenziata tra clienti individuali e gruppi.

c) La rete degli IAT provinciali e lo IAT di Modena

Lo IAT di Modena, per la sua valenza intercomunale già svolta in questi anni nel quotidiano compito di divulgazione delle informazioni al livello provinciale, si pone l'obiettivo di proporsi come "aggregatore" della più ampia Rete degli IAT del territorio attraverso un progetto di formazione e coordinamento tra gli IAT/Punti informativi. A tal fine, seguendo le nuove linee guida del presente bando provinciale si è definito un progetto per la costruzione della Rete degli IAT della provincia, con i seguenti obiettivi:

- costruire una Rete di punti informativi che trasmettano al visitatore in arrivo nel nostro territorio un'immagine unitaria, forte, omogenea dell'offerta turistica.

• contribuire a creare il brand "Modena - un territorio" presso l'utenza turistica attraverso la condivisione di standard di qualità dei servizi informativi offerti, l'omogeneità degli stili comunicativi, la ricchezza e ampiezza di conoscenze del territorio degli operatori Iat, Uit e Punti informativi.

I destinatari del Progetto sono gli operatori di sportelli informativi del territorio (almeno di INCARPI, Carpi, Iat - TERRA DEI MOTORI DI MARANELLO E FIORANO MODENESE, UNIONE DEI COMUNI DEL DISTRETTO CERAMICO (UIT) Montefiorino, FRIGNANO (UIT)- Pavullo nel Frignano;SASSUOLO (UIT)- Sassuolo , CIMONE (IAT) – Sestola,TRA LE MURA (PIT) – Vignola).

L'organizzazione vede come capofila e organizzatore il Comune di Modena unitamente allo IAT gestito da Modenatur che sarà incaricata di realizzare il progetto (attraverso una procedura di ampliamento dell'appalto in essere).

Le azioni previste sono le seguenti:

a) La conoscenza del territorio: organizzazione di 4 Educational/Tour del territorio (1 a Modena, 1 zona Appennino, 1 Carpi e bassa, 1 Comprensorio Maranello/Sassuolo);

b) L'omogeneità degli standard informativi: Incontri consultivi e redazione delle linee essenziali per un "Disciplinare" condiviso di trattamento dei contenuti informativi dei siti web turistici;

c) La comunicazione e gli eventi:

– costruzione di una metodologia di raccolta di notizie con tempistiche anticipate e utili sugli eventi del territorio;

– redazione di una newsletter mensile da inviare agli Iat che a loro volta distribuiranno alle mailing list di loro interesse;

– costruzione di un "area privata riservata" agli operatori Iat (con password di accesso) da ospitare sul Portale Vistmodena per scambio materiali, domande ecc (l'evoluzione potrebbe essere una vera e propria chat dedicata).

d) La qualità del Servizio informativo: redazione di una "Carta dei Servizi".

Infine la tempistica ipotizzata è:

a) Primavera /estate 2019

b) Primavera 2019 incontri consultivi; autunno Redazione Disciplinare; Dicembre giornata di presentazione Disciplinare

c) Inverno /primavera 2019 incontri consultivi; Settembre 1° newsletter; Dicembre messa on line "area operatori " o "chat dedicata".

5. LA FORMAZIONE

Sono previsti i seguenti interventi:

1. **incontri e seminari (almeno 2 all'anno)** per la valorizzazione della rete già presente dei **Punti amici del turista**, delle strutture ricettive e dei punti di attrazione turistici;

2. **formazione delle guide locali:** saranno effettuati incontri di formazione e aggiornamento rivolti alle guide turistiche locali sul Teatro Comunale, luogo di nuovo percorso di visite strutturate, per permettere loro di interagire al meglio con le guide interne del teatro quando accompagneranno gruppi organizzati in visita;

3. **visita formativa/educational** per gli operatori Iat della Provincia e dell'Emilia Romagna, sul Teatro Comunale e sul Palazzo Ducale di Modena;

4. **uno o più incontri di formazione per presentare il progetto ERW:** per gli operatori IAT e per gli operatori interessati ad aderire al sistema in cui saranno presentati i criteri di selezione delle offerte e avviato un confronto sul tema dei target e dei mercati turistici, in modo da poter avviare una raccolta di offerte che sia in linea con le esigenze della domanda turistica;

5. **almeno 16 ore formative annue per operatori IAT** : tramite educational, tour mirati e sessioni teoriche su conoscenza del territorio modenese e regionale, costruzione e promozione delle offerte, per tutto il personale operante nella Rete dello IAT di Modena.

Costi previsti per il funzionamento del servizio nell'anno 2019 (spese correnti)

Si premette che il comune di Modena ha dato in appalto:

- i Servizi di Informazione ed accoglienza Turistica del Comune di Modena anni 2018 – 2021 con Determina di aggiudicazione n. 1186/2018 (in iter di approvazione);
- i Servizi di animazione culturale, apertura, custodia, biglietteria della Torre Ghirlandina e delle Sale storiche del Palazzo comunale di Modena anni 2017/2018/2019 con Determina di aggiudicazione n.655/2017del 14/04/2017

Pertanto in fase di rendicontazione potranno essere presentate solo fatture complessive con la dichiarazione e l'indicazione della quota parte relativa alle attività espletate come sotto indicato nella Tabella di spesa.

N.B. Tutti costi sotto indicati si intendono comprensivi di IVA.

Tipologia di spesa	Ammontare (€)
Spese di personale addetto al front-office e al back-office , di cui: Personale rimborsato Regione full time: euro 30.526,00 Personale comunale non rimborsato al 20% del full time: euro 15.000,00 Personale Appalto IAT /Modenatur quota parte: euro 132.600,19	€ 147.600,19
Spese di formazione professionale e aggiornamento degli addetti Appalto Gestione Informazione Torre Ghirlandina /Archeosistemi euro 1.000,00 Appalto Iat/Modenatur quota parte per punti 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 euro 4.660,00	€ 5.660,00
Spese per il funzionamento di reti territoriali/virtuali di informazione e accoglienza: Art.4 lett a): 1 unità personale comunale full time euro 28.597,00 1 unità personale comunale 10% del full time euro 3.240,00 1 unità personale Appalto IAT/modenatur quota parte euro 16.640,00 Art.4 lett b): Appalto Iat/Modenatur quota parte euro 3.660,00 Art.4 lett c): euro 12.200,00	€ 64.337,00
Spese relative a introduzione e/o consolidamento di innovazioni nei servizi: Art.3 lett.d) Appalto Gestione Informazione Torre Ghirlandina /Archeosistemi euro 139.952,00 Art 3. lett a),b),c),e),f*),g),h) punti 1 e 2: Appalto Iat/Modenatur quota parte - euro 7.930,00 *sono state escluse le spese per acquisti forniture e conteggiate solo spese per progettazione e gestione	€ 147.882,00
Spese relative alla realizzazione e stampa di materiale informativo e/o di accoglienza Appalto Iat/Modenatur quota parte euro 21.106,00	€ 21.106,00
Partecipazione con proprio stand a fiere ed eventi: Appalto Iat/Modenatur quota parte euro 7.930,00	€ 7.930,00
Altre spese di gestione (*):	
Strumenti di monitoraggio e verifica dei risultati Art.3, lett h) punto 3 : Appalto Iat/Modenatur quota parte euro 610,00	€ 610,00
TOTALE COMPLESSIVO	€ 395.125,19

Allegato A**ATTIVITA' DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA SITO UNESCO
TORRE GHIRLANDINA**

Orari di apertura Torre Ghirlandina con n: 2 operatori:

Dal 01/04 al 30/09: dal martedì al venerdì 9.30 - 13.00 / 15.00 - 19.00; sabato, domenica e festivi: 9.30 - 19.00; Dal 01/10 al 31/03: dal martedì al venerdì 9.30-13.00 / 14.30-17.30; sabato, domenica e festivi: 9.30 - 17.30; Chiusa: la domenica di Pasqua, il giorno di Natale e il 1 Gennaio. Aperta il 31 Gennaio (Festa del Santo Patrono)

Aperture straordinarie, oltre all'orario normale, in occasione di eventi in città così stabiliti

- Festival filosofia: 3 sere, dalle 19 alle 23
- Notte Bianca: 1 sera, dalle 19 alle 24
- Eventuali ulteriori eventi da stabilire: 2 sere dalle 19 alle 23
- **Eventuali ulteriori 3 giornate**

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

a) VISITE TEATRALIZZATE alla Torre - almeno nel numero di 2

b) ATTIVITÀ PER BAMBINI: GHIRLANDINA KIDS (dai 5 anni)
Visita guidata e "raccontata" per bambini – almeno nel numero di 1

c) VISITE IN TORRE:

• **Visite guidate "COMBO" alla Torre e alle Sale del Palazzo Comunale**

Organizzazione di visite guidate COMBO (Torre + Sale) nelle giornate festive: Lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto (Ferragosto), 1° novembre, 8 dicembre, 26 dicembre (Santo Stefano), 6 gennaio (Epifania)

• **Visite in TORRE! - Visite guidate tematiche e di approfondimento alla Torre**

• **Visite tematiche di approfondimento** - almeno nel numero di 10

QUANDO: ultimo sabato di ogni mese. Orario inizio visite: 17.30 con l'orario invernale di apertura della Torre e 18.30 con l'orario estivo di apertura della Torre

• **Visite guidate serali con aperitivo** Visita guidata alla Torre della Ghirlandina alle ore 19.30, tutti i venerdì dei mesi di luglio e agosto, con a seguire brindisi di saluto a fine visita. Accompagnati da una guida Archeosistemi, i visitatori saliranno la Torre della Ghirlandina fino alla sala dei Torresani dove si potrà ammirare il bel panorama su Modena centro. Successivamente, scesi dalla Torre, ai visitatori sarà offerto un calice di vino e saranno accompagnati all'esterno della Torre, alla base della quale si concluderà la visita con un brindisi di saluto. Nel periodo estivo (aprile/settembre) ci sarà un terzo turno di visita alle ore 17.30

QUANDO: tutti i venerdì dei mesi di luglio e agosto alle ore 19.30

d) VISITE SENZA PRENOTAZIONI:

Sono riconfermate le attività che già hanno riscosso un buon successo di pubblico e di gradimento:

• **"Visite brevi giornaliere"** In tutte le giornate di apertura al pubblico della Torre ad orari fissi in 2 turni, vengono garantite delle brevi visite guidate presso la Sala dei Torresani: turno di visita mattutino alle ore 11.30; turno di visita pomeridiano alle ore 15.30.

• **Visite guidate in lingua inglese e/o francese alla Torre:** un turno di visita tutti i giorni, in orario fisso alle ore 12.15.

• **Lecture "a puntate" di passi del poema eroicomico in ottave *La secchia rapita* del Tassoni:** un turno fisso in tutte le giornate di sabato alle ore 14.30.

SALE STORICHE COMUNALI

Orario di apertura con 1 operatore Archeosistemi: La domenica e i festivi dalle 15:00 alle 19:00.

Chiuse a Pasqua, Natale e 1° Gennaio.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

a) VISITA TEATRALIZZATA alle sale Storiche del Palazzo Comunale - almeno nel numero di 1

b) ATTIVITÀ PER BAMBINI SALE STORICHE KIDS (dai 5 anni): Visita guidata e "raccontata" per bambini, Letture animate di racconti veri e fantasiosi nelle Sale Storiche – almeno nel numero di 1

c) VISITE GUIDATE TEMATICHE E DI APPROFONDIMENTO ALLE SALE STORICHE

Visite tematiche di approfondimento su prenotazione e storiche - almeno nel numero di 10

Allegato B

Sistema omogeneo e condiviso di rilevazione e restituzione dei dati relativi agli accessi nei principali istituti culturali della città .

Il progetto, che prende avvio nel 2018 nella sua fase progettuale, avrà il suo primo anno di utilizzo operativo nel 2019.

La finalità del progetto è quella di arrivare a disporre di un flusso di informazioni e di dati in maniera tempestiva e aggiornata per individuare gli interventi che possano migliorare le dinamiche del settore turistico e realizzare progetti mirati di promozione e valorizzazione turistica.

Il Servizio Promozione della città e Turismo ha proceduto in via preliminare ad una analisi dei sistemi di rilevazione in essere negli istituti coinvolti nel progetto. Si è quindi proceduto, con step successivi a formulare una **scheda unica di rilevazione che censisce gli accessi**: giornalieri, settimanali, mensili, suddivisi per tipologia di utenti: singoli, scuole, gruppi, stranieri (*con indicazione della nazionalità di provenienza*).

I luoghi di rilevazione in cui si opererà questa rilevazione sono:

Palazzo dei Musei:

- Museo Civico d'Arte e Museo Archeologico Etnologico
- Gipsoteca Graziosi
- Lapidario Romano

Parco Archeologico Montale

Sito Unesco:

- Musei del Duomo
- Torre Ghirlandina
- Acetaia Comunale (*nei turni di visita il venerdì, sabato e domenica*);
- Sale Storiche Palazzo Comunale (*domenica pomeriggio quando a pagamento*).
- Reception Accoglienza Palazzo comunale
- IAT

Palazzo Ducale

Complesso Santa Margherita:

- Galleria Civica - Mostre (Palazzina e Sala Mostre Palazzo Santa Margherita)
- Museo Figurina

Mata

MODALITÀ INSERIMENTO ACCESSO E UTILIZZO DATI

L'inserimento dei dati avverrà attraverso l'utilizzo di un apposito applicativo ideato dal CED e l'accesso al database sarà consentito tramite password assegnata agli operatori individuati dai Settori. Ogni Settore potrà utilizzare liberamente i propri dati mentre l'utilizzo dei dati complessivi sarà oggetto di un accordo interno da definire congiuntamente, una volta a regime del sistema.

CARATTERISTICHE DELL'APPLICATIVO

- maschera di inserimento dati: molto intuitiva e veloce nell'inserimento dei dati
- diverse possibilità di interrogazione dei dati, dalla versione più sintetica (in forma di calendario) a quella di maggior dettaglio (singoli record di registrazione)
- filtri per interrogazione dei dati: (es. per periodo, per weekend, per tipologia di evento, ecc)
- al database verrà associato il calendario eventi che avrà forma di un'unica variabile (colonna)
- inserimento dei dati può avvenire in tempo reale (ingresso per ingresso, oppure alla fine della giornata (se i rilevatori sono abituati a fare le somme su carta).
- Possibilità di associare un colore al calendario in corrispondenza di un evento, per rendere immediatamente interpretabile il dato visionato.

- la variabile “altro straniero” avrà il dettaglio di provenienza.
- è prevista esportazione dei dati in excell

Soggetto proponente :Comune di Sestola

prot. 24600 del 28/06/2018

Area interessata dal progetto:

Comuni di Fanano, Sestola, Riolunato, Montecreto, Pievepelago, Lama Mocogno, Serramazzone, Fiumalbo.

Descrizione del progetto

- A. Per quanto riguarda le azioni sul sito www.appenninomodenesese.net , sito turistico di riferimento del nostro Appennino, si prevede per il 2019 la continua qualificazione dello stesso con un restyling di contenuti e un restyling grafico, una gestione con caricamento dei dati centralizzata con un occhio di riguardo all'implementazione di tutti i canali web e social.
- B. Per quanto riguarda l'introduzione di servizi di innovazione relativi all'informazione e accoglienza turistica, dopo la realizzazione dello "IAT diffuso" e l'installazione degli InfoTouch24, si è valutata l'ipotesi di introdurre nel progetto l'azione denominata "IAT Itinerante" che prevede l'utilizzo di personale appositamente formato munito di idonea attrezzatura (desktop portatile e apribile con un'adeguata ideazione grafica, pc, connessione a internet, vele pubblicitarie, ecc.) che presidi i luoghi in cui si svolgono manifestazioni e/o iniziative di vario genere dove sia presente un elevato numero di turisti (es. Passo del Lupo per gare sciistiche e/o iniziative sulla neve, Festa del Parmigiano Reggiano a Lama Mocogno, Festa del Mirtillo a Fanano ecc...). L'idea è quella che l'informazione e l'accoglienza si spostino nei luoghi laddove si concentra maggior intensità turistica, o per vocazione naturale o in occasione di determinati eventi, e che coinvolga i turisti presenti in loco, i quali oltre a partecipare all'evento in programma ricevono anche un'adeguata accoglienza e conoscenza del territorio in cui si trovano e vengano messi a conoscenza relativamente ai successivi appuntamenti. Questa si rivela un'occasione per la promozione del territorio e delle sue peculiarità nonché un'opportunità per la fidelizzazione del turista nel futuro.
- C. In relazione alla formazione professionale degli addetti agli uffici di informazione turistica si prevede di attuare dei moduli di formazione professionale con nozioni ed esempi di marketing turistico ed altre nozioni che serviranno a migliorare ulteriormente il sistema dell'informazione, dell'accoglienza e del front-office aumentando la qualità dei servizi offerti. Sono in previsione inoltre degli aggiornamenti degli addetti attraverso incontri itineranti con "leader locali" nelle varie località, al fine aumentare e quindi diffondere, la conoscenza del territorio e di tutte le sue peculiarità.

Oltre alle attività descritte sopra, le attività normalmente svolte sono le seguenti:

- Realizzazione dello "IAT Itinerante" nei luoghi/eventi di maggior afflusso turistico
- Gestione progetto sistema informativo regionale per il turismo tramite il sito www.appenninomodenesese.net ;
- Gestione progetti intercomunali (Sistema Informativo Regionale, calendario eventi);
- Informazione ed accoglienza turistica in linea con gli standard di qualità previsti dalla deliberazione di G.R. n. 956 del 20/06/2005;
- Il bacino di utenza del servizio parte da livello locale per arrivare a livello regionale;
- Raccolta schede e reclami per disservizi e inoltro all'Ente competente;
- Iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilità (eventi, spettacoli, visite guidate) su richiesta dell'utente;
- Servizio di prenotazione guide turistiche;
- Servizio di verifica disponibilità del pernottamento per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza;
- Promozione eventi locali;
- Ideazione, gestione e/o compartecipazione dell'organizzazione di manifestazioni ed eventi;
- Tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali;
- Strumenti facoltativi di indagine sulla soddisfazione dell'utente, di tipo continuativo o una-tantum;

- Distribuzione tesserini dei funghi;
- Distribuzione tesserini pesca;
- Sede dello Sportello Verde del Cimone e dell'Associazione Turistica;
- Attività costante di collaborazione con le associazioni sportive, culturali e ricreative operanti sul territorio;
- Gestione strutture sportive (palasport, palestra, campi sportiva) e ricreative;
- Lettura quotidiani;
- Servizio wi-fi gratuito per i turisti
- Servizio fax/fotocopie
- Postazione internet gratuita c/o l'ufficio.

5. Costi previsti per il funzionamento del servizio nell'anno 2019 (spese correnti)
(specificare con riferimento a descrizione di cui al punto 4)

Tipologia di spesa	Ammontare (€)
Spese di personale addetto al front-office e al back-office, di cui:	185.731,42
<i>personale il cui costo viene rimborsato dalla Regione Emilia Romagna</i>	28.168,67
Spese di formazione professionale e aggiornamento degli addetti (punto C)	2.000,00
Spese per il funzionamento di reti territoriali/virtuali di informazione e accoglienza (punto A)	17.024,26
Spese relative a introduzione e/o consolidamento di innovazioni nei servizi (punto B)	44.383,61
Spese relative alla realizzazione e stampa di materiale informativo e/o di accoglienza	26.200,00
Altre spese di gestione (affitto locali, spese postali e telefoniche, spese di cancelleria)	17.550,00
Strumenti di monitoraggio e verifica dei risultati	305,00
Eventi annuali di promozione turistica	250.000,00
TOTALE	543.194,29

(*) Rientrano nella categoria "Altre spese di gestione" componenti quali affitto di immobili, riscaldamento dei locali, pulizie, utenze telefoniche ed elettriche, spese di cancelleria e postali, spese per audio-visivi ed informatica.

6. Dati relativi alla struttura

(orari di apertura, addetti, contatti diretti, contatti tramite e-mail e web)

BREVE RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA

Lo IAT del Cimone svolge una duplice attività:

- Attività di front-office con l'apertura dell'ufficio 365 giorni all'anno (più apertura nelle serate di Agosto), servizio di informazione e di promozione di tutte le emergenze naturalistiche, culturali, eno-gastronomiche e ricettive del nostro territorio;
Servizi a favore dei turisti: prenotazione escursioni, visite guidate al Castello e centro storico, prenotazione strutture sportive per ritiri e gruppi (palazzetto, palestra, campi sportivi, ecc), rilascio tesserini funghi e pesca.
- Attività di back office: si concretizza in una costante attività di programmazione e organizzazione di eventi durante tutto l'arco dell'anno (manifestazioni estive, autunnali, pasquali, invernali, ecc);
Organizzazione diretta di eventi e/o collaborazione alla gestione di iniziative promosse da altri soggetti sul nostro territorio (Giro d'Italia U23, Torneo Nazionale Pallamano, ecc), iniziative che hanno un forte impatto sia economico che promozionale.
Attività costante di collaborazione con le associazioni sportive, culturali e ricreative operanti sul territorio.

ALLEGATO

PTPL 2019- INIZIATIVE DI PROMOZIONE TURISTICA E DI INTERESSE LOCALE

Costi previsti per il funzionamento del servizio nell'anno 2019

	Pievepelago	Lama	Serramazzone	Fiumalbo
Costi del personale	14900,00	4966,48	8000,00	20000,00
Personale rimborsato dalla Regione E.R.				
Spese di formazione del personale e aggiornamento degli addetti	250,00			
Spese per il funzionamento di reti territoriali/virtuali di informazione e accoglienza	443,00	375,00	500,00	1480,00
Spese per introduzione e/o consolidamento di innovaz. nei servizi		4000,00		
Spese per realizzazione e stampa materiale informativo	4200,00	2700,00		1000
Eventi annuali di promozione turistica	15000,00	10000,00	28000,00	18000
Strumenti di monitoraggio e verifica dei risultati				
Altre spese di gestione (risc.,telefono,ecc)	5000,00	1000,00	500,00	1500,00
TOTALE	39793,00	23041,48	37000,00	41980,00
Orario - Apertura annuale	Apertura annuale(mattino, pomeriggio, festivi)	Apertura annuale	Maggio/Settembre 2017	Gennaio/Giugno-Sett/Dic.
Ambito territoriale del servizio	Pieve - Frazioni - Appennino tosco-emiliano	Invernale :Mart-Giov. Sab. 9.00-12.00 Mart-Giov. 15.00-18.00	Aperto tutti i giorni tranne il Giovedì per 30 ore	16/19 e Sab/Dom 10/13 - 16/19 Luglio mar/dom 10/13-16/19
Servizi offerti	* Disp. str. ricettive * Informazioni turistiche * Internet point/Biblioteca * Sentieristica e MTB * Eventi e iniziative * Censimento contatti * Info Parco Frignano Soggiorni sportivi e ambientali NOTA: Costo personale: ass.ne Pro Loco - Convenzione comune/IAT	Estivo da Giugno a Settembre Mart.- Giov. Ven. sab. 9.00-12.30/16.00-18.00 Lama - Frazioni - Appennino * Disp. str. Ricettive * Informazioni turistiche * Organizzazione eventi * Censimento contatti * Internet point * Abb. quotidiani/tesserini funghi/caccia/pesca * Materiale informat.	settimanali Serra - Frazioni - Appennino * Disp. str. Ricettive * Informazioni turistiche * Raccolta reclami * Organizzazione eventi * Vendita e distribuzione materiale informativo * Censimento contatti	Agosto tutti i gg 10/13-16/19 10/25 Ago. Ore 21/23 * Disp. str. Ricettive * Informazioni turistiche * Distribuzione materiale * Organizzazione eventi * Raccolta reclami e sugg. * Biblioteca * Censimento Contatti note: Per il costo personale convenzione con l'Ass. Promozione Turistica Fiumalbo Città d'Arte

	Riolunato	Sestola	Fanano	Montecreto
Costi del personale	12500,00	73336,00	52028,94	
Personale rimborsato dalla Regione E.R.		28178,67		
Spese di formazione del personale e aggiornamento degli addetti	250,00	1500,00		
Spese per il funzionamento di reti territoriali/virtuali di informazione e accoglienza	500,00	9000,00	4726,26	
Spese per introduzione e/o consolidamento di innovaz. nei servizi	3800,00	5000,00	31583,61	
Spese per realizzazione e stampa materiale informativo	2800,00	1500,00	14000,00	
Eventi annuali di promozione turistica	14000,00	80000,00	75000,00	10000,00
Strumenti di monitoraggio e verifica dei risultati		305,00		
Altre spese di gestione (risc.,telefono,ecc)	4200,00	2000,00	3000,00	350,00
TOTALE	38050,00	172641,00	180338,81	10350,00
Orario - Apertura annuale	Ottobre/Giugno lun/ven 9,30/14 sab e dom mattina e pomeriggio Natale tutti gg.9,30/12,30-15,30/18,30 Luglio/Agosto tutti gg. 9,30/12,30-16,30/19 Settembre tutti gg. 9,30/14,30	Luglio/Agosto tutti gg. 8,30/13-16/19 e 20,30-21/6-30/9, 8/12-7/1, e festività: tutti i gg. 9-13 e 16-19 Gennaio/Luglio - Settembre/Dicembre lun/dom 8/13-15/18 chiuso lunedì e mercoledì pomeriggio	1/6-30/9, 8/12-7/1, e festività: tutti i gg. 9-13 e 16-19 Resto dell'anno: 9.30-12.30 ven,sab,dom 16.00-18.00 Chiuso lunedì e giovedì.	lun-sab 8/13 Luglio/Agosto (2^ sportello) 9/13 - 16/19
Ambito territoriale del servizio	Riolunato - Frazioni - Appennino	Sestola - Cimone - Frazioni Appennino - Regione Emilia Romagna	Fanano - Frazioni - Appennino	Montecreto - Frazioni Appennino
Servizi offerti	* Disp. str. Ricettive * Informaizoni turistiche * Distribuzione materiale informativo * Raccolta reclami e suggerimenti laboratori creativi e didattici - organizzazione * Censimento contatti * Internet point *Sentieristica e MTB *Info e distribuzione materiale Parco Per il costo personale:Ass.Turistica Pro Loco tramite convenzione con il Comune di Riolunato	* Disponibilità str. Ricettive * Informazioni turistiche/distr. Materiale * Incasso tasse giornaliera aree pubbliche * Raccolta reclami e suggerimenti * Organizzazione eventi * Censimento contatti/mod. ISTAT * Internet point/lettura quotidiani/wi-fi * Sentieristica e MTB * Sede Ass. turistica "Sestola Crea" * Sede Sportello Verde/* Tesserini funghi/pesca/raccolta mirtilli *Gestione prenotazione strutture sportive e culturali	* Organizzazione eventi * Censimento contatti * Internet point/wi fi free * Sentieri e MTB * Info orari treni/bus * Tesserini funghi/pesca * Tesserini raccolta mirtilli * Gestione Sale degli Scolopi * Sede Ass. APT Fanano è Note: Per il costo personale: convenzione con l'Ass. Promozione Turistica "Fanano è"	* Raccolta e diffusione materiale informativo * Informazioni turistiche * Censimento contatti * Organizzazione eventi

PROVINCIA DI MODENA - Rilevazione dei contatti presso gli Uffici di informazione turistica

Comune: _____

anno	2017
 mese	 Riepilogo

Ufficio IAT Cimone: Sestola, Fanano, Montecreto, Riolunato, Fiumalbo, Lama M., Pievepelago, Serramazzone.

Mese	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totali
TURISTA	6.190	2.642	1.964	1.751	2.077	13.715	24.979	37.930	8.240	1.742	1.498	6.784	109.512
OPERATORE	10	85	15	15	10	50	30	20	15	10	5	20	285
Lingua parlata:													
ITALIANO	5.800	2.500	1.740	1.601	1.800	12.600	23.305	35.368	7.855	1.600	1.400	6.520	102.089
INGLESE	190	120	106	100	115	510	720	950	200	50	45	85	3.191
FRANCESE	60	40	35	25	38	250	360	440	80	50	47	95	1.520
TEDESCO	50	32	26	29	55	100	175	170	54	0	11	15	717
SPAGNOLO	50	23	15	0	40	80	120	135	40	42	0	35	580
ALTRO	50	12	57	11	40	225	329	887	26	0	0	54	1.691
Ambito territoriale di interesse:													
LOCALE	6.000	2.650	1.856	1.695	1.977	13.101	24.310	36.005	8.006	1.680	1.420	6.100	104.800
REGIONALE	100	46	55	44	75	320	440	950	150	40	45	360	2.625
ALTRO	100	31	68	27	35	344	259	955	99	32	38	344	2.332
Modalità di richiesta:													
AL FRONT OFFICE	2.620	1023	680	905	1.230	11.420	19.480	28.740	5.100	648	584	3.620	76.050
TELEFONICA	1.150	680	420	590	570	965	3.420	3.940	1.600	680	530	1980	16.525
FAX/POSTA	110	45	78	87	90	160	125	650	175	100	115	150	1.885
E-MAIL	2320	979	786	184	197	1220	1.984	4.620	1380	324	274	1054	15.322
Tipologia di richiesta:													
TERRITORIO	1.390	450	450	435	460	2.410	5.002	7.340	1.520	320	290	1.200	21.267
EVENTI E PROPOSTE	1.200	662	390	280	380	2.630	4.800	11.930	1.430	410	275	1.140	25.527
DIVERTIMENTO E RELAX	1.480	239	480	341	410	1.980	4.835	5.100	1651	380	300	1360	18.556
OSPITALITA'	1600	810	420	470	385	3.470	6.940	8.310	1.940	460	410	1560	26.775
SERVIZI	530	566	239	240	452	3.275	3.452	5.270	1.714	182	228	1544	17.692
Servizi forniti:													
Str. per la ricerca disp. Ricettiva	64	25	10	20	15	60	146	200	130	85	60	50	865
Internet	800	500	490	501	480	920	1.530	2.005	1.203	605	340	310	9.684