

DENOMINAZIONE UFFICIO

ID _____

Informazioni Turistiche/ UIT

IAT

IAT-R

INDIRIZZO:

_____ n. _____

Località _____

Comune _____ Provincia _____

Tel. _____ Segret. Telef. Sì No fax _____

Email _____

ufficio accessibile¹ Sì No

ufficio con impianti a norma² 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 effettivi³ 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 A= a tempo indeterminato B= altre tipologie	Numero lingue straniere conosciute	Ha frequentato nell'anno corsi di formazione ⁴
UNITA' n. 1				
UNITA' n. 2				
UNITA' n. 3				
UNITA' n. 4				
UNITA' n. 5				
UNITA' n. 6				
UNITA' n. 7				
UNITA' n. 8				

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

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

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

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

DENOMINAZIONE UFFICIO

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 veloce⁵) 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 locale⁶ Sistematicamente Qualche volta Mai

SERVIZI AL TURISTA

Raccolta e inoltr⁷ reclami Sì No Reclami inoltrati totali _____

di cui per ricettività n. _____
 ristorazione n. _____
 servizi generali⁸ 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 SI

(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

⁵ Per *veloce* si intende non meno di 1Mbit al secondo

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

⁷ All'Ente competente a seconda dell'oggetto del reclamo

⁸ Musei, guide turistiche, banche, servizi sanitari, ecc.

DENOMINAZIONE UFFICIO

Censimento dei contatti

Sì No

Se Sì

Totale contatti censiti⁹ _____

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 contatti¹⁰ (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 _____

Totale contatti in lingua _____

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

Numero richieste relative all'ambito locale¹¹ _____
regionale _____
altro _____

Totale richieste per ambito: _____

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

Numero richieste relative a territorio¹² _____
eventi e proposte¹³ _____
divertimento e relax¹⁴ _____
ospitalità¹⁵ _____
servizi¹⁶ _____

Totale richiesta per argomento _____

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

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

¹⁰ 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

¹¹ Per *locale* si intende relativo al comune o alla provincia di competenza

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

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

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

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

¹⁶ 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