

## ALLEGATO F

### “ INFORMAZIONI OBBLIGATORIE DA RILEVARE NELLE SCHEDE CONTATTI ”

Fra gli standard di qualità previsti per TUTTI gli uffici di informazione turistica c'è la *tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali* in base alla quale ogni ufficio dovrà fornire il numero di utenti suddiviso per tipologia di richiesta.

Pur salvaguardando le specificità ed esigenze locali, si individuano di seguito le informazioni che vanno obbligatoriamente censite in maniera omogenea, ai fini di statistiche generali di interesse regionale; esse potranno essere ulteriormente dettagliate, purché riconducibili alle voci previste, o arricchite e integrate con altre informazioni qualora se ne ravvisi l'utilità a livello locale.

#### Definizioni

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

L'informazione all'utente include anche la fornitura di materiale turistico, cartaceo o su altri supporti.

#### Tipologie di contatti da censire

1. Richieste dirette al banco
2. Richieste telefoniche
3. Richieste via fax o posta
4. Richieste per e-mail

#### Elementi informativi obbligatori per tutte le tipologie di contatti escluse le e-mail<sup>1</sup>

Informazione	Valori possibili	note
Tipologia del richiedente	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Turista</li><li>2. Operatore</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sono turisti anche: cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc., che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza</li><li>2. Sono operatori: giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che chiedono materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio</li></ol>
Lingua parlata	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Italiano</li><li>2. Inglese</li><li>3. Francese</li><li>4. Tedesco</li><li>5. Spagnolo</li><li>6. altro</li></ol>	
Ambito territoriale di interesse	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Locale</li><li>2. Regionale</li><li>3. Altro</li></ol>	Per <i>locale</i> si intende relativo al comune o alla provincia di competenza
Tipologia di richiesta	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Territorio</li><li>2. Eventi e proposte</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sotto la voce <i>territorio</i> vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e</li></ol>

<sup>1</sup> Per le e-mail è sufficiente fornire il numero complessivo. La loro classificazione è effettuata dalla redazione locale competente secondo la metodologia adottata nell'ambito del Sistema Informativo Regionale per il Turista.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Divertimento e relax</li> <li>4. Ospitalità</li> <li>5. Servizi</li> </ol>	<p>cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sotto la voce <i>eventi</i> e proposte vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc.</li> <li>3. Sotto la voce <i>divertimento e relax</i> vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere</li> <li>4. Sotto la voce <i>ospitalità</i> vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione</li> <li>5. Sotto la voce <i>servizi</i> vanno raggruppate le richieste: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc</li> </ol> <p>Si <u>raccomanda</u>, qualora si intenda articolare ulteriormente le 5 voci proposte, di attenersi al dettaglio precisato nelle voci dell'albero regionale del SITur</p>
Servizi forniti	<p>Voci Provvisorie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva</li> <li>2. Prenotazione last minute</li> <li>3. Prenotazione tramite agenzia di viaggio</li> <li>4. Iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre</li> <li>5. Vendita di materiali turistici, gadget, prodotti tipici</li> </ol>	