

RELAZIONE SULPROGETTO SPERIMENTALE “I.T.C.C.C. - Infopoint Turistico Culturale di Connessione e di Comunità”

Periodo OTTOBRE/NOVEMBRE/DICEMBRE 2023

In merito all'affidamento dei servizi turistico-culturali presso l'INFO POINT comunale di Lecce, collocato presso il Palazzo del Seggio denominato IL SEDILE, in Piazza Sant'Oronzo, affidato a Pro Loco Lecce APS, con inizio delle attività in data 07/04/2023, si redige relazione delle attività svolte nel trimestre **ottobre - novembre - dicembre 2023**.

ORARI DI APERTURA

Come proposto nel progetto, l'Infopoint ha rispettato i seguenti orari di apertura al pubblico:

OTTOBRE: 9.00 - 20.00 tutti i giorni

NOVEMBRE - DICEMBRE: 9.00 - 13.00 / 16.00 - 19.00 tutti i giorni

Il mese di ottobre si è configurato molto simile al mese di settembre per l'affluenza di visitatori all'interno dell'Infopoint del Sedile e in generale di turisti nella città di Lecce. Sebbene con numeri leggermente inferiori l'affluenza turistica è tornata ad essere paragonabile a quella dei mesi primaverili, concentrata principalmente nelle ore antimeridiane, con un flusso di turisti più lento dalle 13.30-14.00 in poi.

Dal mese di novembre, ad eccezione dei primi giorni, dovuti anche alla presenza del “Ponte dei Santi” l'affluenza è estremamente scesa, fino ad essere quasi assente per quanto riguarda i turisti. I visitatori dell'infopoint nei mesi di novembre e dicembre sono stati più spesso locali in cerca di informazioni generiche (non strettamente turistiche) sulla città ed eventi, nei fine settimana minime presenze legate ad un turismo di prossimità provenienti da altre aree della regione.

Un incremento dell'affluenza è stato riscontrato per il “Ponte dell'Immacolata”, e nei giorni delle vacanze di Natale, concentrato grosso modo dal 28/29 dicembre all'Epifania.

L'affluenza si è concentrata anche in questi casi soprattutto nelle ore antimeridiane, con presenze sporadiche dal tardo pomeriggio. Nei giorni di maggiore affluenza

l'infopoint ha anticipato l'apertura pomeridiana alle 15.00 per esigenze legate agli stessi turisti (partenza tour guidate o richieste particolari).

DATI GESTIONALI E RISORSE UMANE

Il personale impiegato all'interno dell'Ufficio Informazioni, in continuità con i mesi precedenti, è stato costituito da volontari della Pro Loco APS, a cui viene corrisposto un rimborso spese per l'attività svolta. Il personale è stato accuratamente selezionato in modo da assicurare la conoscenza di base dell'inglese, ma anche di altre lingue straniere e con competenze certificate relative al settore di riferimento. Il front office si è avvalso di n. 1 operatore a turno.

Nel mese di ottobre l'orario giornaliero è stato suddiviso in tre turni continuativi dato l'orario di apertura prolungato del Sedile.

Nei mesi di novembre e dicembre il front office si è avvalso di n. 1 operatore per il turno antimeridiano e n. 1 operatore per il turno pomeridiano.

Il progetto presentato da Pro Loco Lecce APS aveva come importante obiettivo anche la formazione di operatori nel settore turistico, con accordi specifici con n. 3 studenti dell'I.T.S.T. (Istituto Tecnico Superiore per l'Industria dell'Ospitalità e del Turismo Allargato), che si sono alternati supportando gli operatori Pro Loco, sperimentando in maniera diretta l'accoglienza, il contatto con i turisti e l'uso di lingue differenti. Gli studenti hanno affiancato gli operatori front-office anche nel mese di ottobre. Sono stati invece assenti nei mesi di novembre e dicembre per conclusione del periodo di formazione ed esigenze scolastiche. Data la scadenza dell'affidamento al 31 gennaio non è stato possibile, per questi ultimi mesi invernali, avanzare nuove proposte agli Istituti d'Istruzione e Formazione al fine di inserire nuove figure di stagisti.

Le attività, sia di promozione che di visite guidate, sono state comunque svolte tramite apposita convenzione e con la collaborazione della cooperativa The Monuments People, che ha messo a disposizione i propri collaboratori.

Gli operatori Pro Loco e gli stagisti sono stati affiancati per le visite guidate sociali in italiano e in lingua straniera da guide turistiche professionali, in possesso di regolare abilitazione, in parte soci Pro Loco APS, in parte soci della cooperativa The Monuments People, in parte inseriti nella short list del Comune di Lecce e negli elenchi regionali.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE TERRITORIALE

Durante le ore di apertura dell'Infopoint gli operatori coinvolti hanno offerto un servizio di accoglienza a visitatori e turisti, cercando di soddisfare tutte le richieste del pubblico. Oltre alla possibilità di avere la mappa gratuita della città, fornita dal Comune di Lecce, e tutte le indicazioni storico/artistiche generali, grazie anche alla collaborazione degli stagisti, sono stati redatti appositi documenti riguardanti gli orari dei mezzi di trasporto, gli eventi aggiornati di Lecce e del Salento con tutte le informazioni, orari e prezzi dei musei e delle strutture culturali, promuovendo così il turismo culturale ma anche quello accessibile e sostenibile accogliendo le proposte di collaborazione provenienti dal territorio, in modo da soddisfare tutte le esigenze, anche sulla base proprio delle richieste dei turisti stessi. Tale lavoro di raccolta di informazioni, dunque, così come nello spirito "di comunità" del progetto, non ha riguardato solo le strutture pubbliche, ma anche quelle di tipo privato (musei, gallerie d'arte etc.) cercando di fornire una più ampia scelta di servizi e luoghi di interesse, unicamente per soddisfare le svariate esigenze degli utenti dell'Infopoint e allo stesso tempo promuovere anche le piccole realtà private del territorio.

Da questo punto di vista, fondamentale è stata la collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune di Lecce che ci ha aggiornati su tutto ciò che accadeva in città, anche attraverso la piattaforma di eventi "Lecce in scena".

E' stato implementato il "bookshop" sia con altri prodotti editoriali che con prodotti artigianali del territorio (con il supporto di CONFARTIGIANATO), dando la possibilità, dato il poco spazio a disposizione, di utilizzare il Sedile semplicemente come vetrina dei propri prodotti rimandando poi direttamente al fornitore/produttore per l'acquisto.

E' continuata la collaborazione con "Made in Carcere" già avviata nei mesi precedenti.

Anche nel terzo trimestre sono stati promossi tours guidati della città garantendo due/tre appuntamenti fissi: uno la mattina, uno il pomeriggio e uno serale alle 19.00, in italiano e lingue straniere su richiesta, in modo da assicurare ai visitatori la possibilità di partecipare, ad un prezzo modico, a un tour guidato della città per scoprire la lunga storia di Lecce e dei suoi principali monumenti. Ovviamente sulla

base della minore affluenza turistica è stato possibile realizzare un numero minore di tour guidati.

Nel periodo natalizio di maggiore affluenza turistica sono stati inoltre promossi dei tour tematici della città per implementare la scelta, progettati dai due enti Pro Loco Lecce APS e The Monuments People: “**Lecce barocca e l’arte della Cartapesta Lecce**”, particolare tour della città con focus specifico sull’arte e l’artigianato locale della cartapesta, e **visite guidate ai Murales** nella zona 167 di Lecce grazie alla collaborazione con l’assessorato alla cultura del Comune di Lecce.

E’ proseguita durante l’autunno/inverno la collaborazione con l’organizzazione del Balletto del Sud, garantendo a locali e turisti un punto di rivendita dei biglietti in pieno centro storico, per concerti e spettacoli da loro organizzati.

Per tutti i servizi a pagamento offerti dall’Infopoint, editoria e prodotti artigianali, visite guidate, il Sedile è dotato di una cassa per contanti oltre che un POS per il pagamento con carta di credito/bancomat.

REPORT VISITATORI

Giornalmente gli operatori presenti all’Infopoint hanno cercato, per quanto possibile, di tenere un registro delle presenze, suddiviso per provenienza dei visitatori.

Non sempre infatti è stato possibile chiedere la provenienza specifica dei visitatori, che nei momenti di maggiore affluenza è stata indicata sulla base della lingua parlata dagli stessi.

Sono stati registrati i seguenti dati:

- **MESE DI OTTOBRE - Totale di circa 3.000 visitatori all’interno dell’Infopoint**

Il mese di ottobre ha visto un flusso turistico all’interno dell’Infopoint paragonabile a quello di settembre, con dati numerici leggermente inferiori, e con una tipologia di turismo molto simile. Soprattutto un turismo straniero (più del doppio rispetto a quello italiano) interessato principalmente alle attrazioni culturali ed artistiche, quindi con affluenza più dilazionata nel corso della giornata con un ingresso maggiore nelle ore antimeridiane e una richiesta molto maggiore rispetto ai mesi estivi di servizi più propriamente culturali - visite guidate e informazioni di carattere storico artistico e sui monumenti, visite guidate etc.

VISITATORI OTTOBRE	TOTALI
Italia	929
Inghilterra/Irlanda	623
Spagna/Portogallo	423
Francia/Belgio	639
Svizzera	2
Grecia	2
Malta	0
Nord Europa	16
Europa dell'Est	25
Germania/Austria	150
Nord America	72
Centro-Sud America	58
Giappone	13
Cina	0
Russia	2
Polonia	0
Corea	4
India	1
Israele	2
Australia/Nuova Zelanda	14
Africa	
	2975

- **MESE DI NOVEMBRE - Totale di circa 800 visitatori all'interno dell'Infopoint**

Il mese di novembre ha registrato, come d'altronde era prevedibile, un netto calo dei visitatori all'interno dell'Infopoint, con un numero leggermente maggiore di stranieri rispetto agli italiani.

Come anticipato per quanto riguarda gli italiani, spesso più che di turisti si è trattato di locali in cerca di informazioni generiche, già presenti nei mesi precedenti, ma che per questo periodo sono diventati ovviamente in proporzione una presenza considerevole, o per quanto riguarda il fine settimana di un turismo di prossimità.

VISITATORI NOVEMBRE	TOTALI
Italia	333
Inghilterra/Irlanda	137
Spagna/Portogallo	112
Francia/Belgio	136
Svizzera	7
Grecia	0
Malta	0
Nord Europa	15
Europa dell'Est	16
Germania/Austria	24
Nord America	16
Centro-Sud America	17
Giappone	15
Cina	0
Russia	2
Polonia	0
Corea	0
India	0
Israele	0
Australia/Nuova Zelanda	1
Africa	0
Turchia	
	831

- **MESE DI DICEMBRE- Totale di circa 600 visitatori all'interno dell'Infopoint**

Numericamente il mese di dicembre ha visto un'affluenza minore rispetto anche al mese precedente all'interno dell'infopoint.

Per quanto riguarda il turismo vero e proprio la presenza effettiva di turisti, anche stranieri, in giro per la città che si recavano all'Ufficio Informazioni è stata leggermente minore. Bisogna però sottolineare che un turismo vero è proprio, soprattutto di italiani, si è riscontrato in giornate specifiche, durante il "Ponte dell'Immacolata" e di nuovo negli ultimi giorni dell'anno (continuato fino all'Epifania e quindi non registrato nell'attuale report). In quest'ultimo periodo è leggermente aumentata anche la presenza di stranieri, la cui affluenza però è stata, sempre con numeri molto bassi, più costante per tutto il mese.

VISITATORI DICEMBRE	TOTALI
Italia	371
Inghilterra/Irlanda	59
Spagna/Portogallo	69
Francia/Belgio	35
Svizzera	5
Grecia	0
Malta	0
Nord Europa	5
Europa dell'Est	0
Germania/Austria	16
Nord America	4
Centro-Sud America	12
Giappone	3
Cina	2
Russia	0
Polonia	0
Corea	0
India	0
Israele	0

Australia/Nuova Zelanda	0
Africa	
Turchia	
	581

PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA

La collocazione dell'Ufficio Informazioni turistico di Lecce all'interno del Palazzo del Seggio rappresenta sicuramente un punto di forza grazie alla vetusta bellezza e visibilità della struttura, **anche se molti turisti si sono lamentati della mancanza di una segnaletica specifica** che indirizzi verso l'Ufficio Informazioni Pubblico della città. Come già notato nelle relazione riferite ai trimestri precedenti, inoltre, la presenza della biglietteria di *Lecce Ecclesiae* ha sicuramente spostato in Piazza Duomo una maggiore concentrazione turistica, in quanto molti turisti arrivano già informati del ticket di ingresso e si dirigono direttamente nella piazza della Cattedrale.

Soprattutto nel periodo natalizio, quando la presenza turistica è stata più rilevante, è stato notato come la struttura dell'Infopoint del Sedile è risultata quasi oscurata dalla presenza e dall'ubicazione circolare delle casette del mercatino alimentare/artigianale nella piazza, tanto che alcuni turisti (lamentela rilevata già nei mesi precedenti) seguivano un percorso nel perimetro della piazza e avevano difficoltà a "vedere" l'Ufficio Turistico Comunale, disperdendosi quindi tra le altre strutture private che ovviamente offrono servizi a pagamento di tipo diverso. Appare quindi necessario, come già rilevato, pensare ad una segnaletica specifica e istituzionale distribuita naturalmente sia nella città che nell'area più centrale di Piazza Sant'Oronzo stessa, per esempio un totem rimovibile che indichi chiaramente con una freccia la presenza dell'Ufficio Informazioni Comunale. **La mancanza di una comunicazione ufficiale e mirata ad operatori turistici e culturali/servizi ricettivi etc. ha portato anche, nel terzo trimestre di sperimentazione, ad evidenziare che molte attività del settore turistico non conoscevano e ancora non conoscono la situazione aggiornata degli uffici turistici d'informazione di**

Lecce, ovvero ignorano la chiusura di quelli del Castello e di Corso Vittorio Emanuele e la successiva apertura come unico punto informativo pubblico quello del Sedile.

Per quanto riguarda la condizione “climatica” della struttura nel periodo invernale, con il funzionamento delle pompe di calore, il supporto di una stufetta e gli eventi meteo che sono stati abbastanza clementi, la situazione è nella normalità. Ovviamente si ripresenta la problematica relativa alla luce abbagliante del sole che, soprattutto di mattina, filtra dalla vetrata laterale e rende problematico comunicare con i visitatori e utilizzare adeguatamente anche gli strumenti informatici.

In generale non si sono percepite numerose lamentele da parte dei turisti se non, come già accennato, legate alla segnaletica carente, ai servizi igienici pubblici spesso inadeguati, alla mancanza di un passamano/pedana che renda più accessibile l'accesso del Sedile a disabili ma anche anziani, ad una mancanza di informazioni aggiornate all'interno dell'Ufficio Informazioni su attrattive e servizi della città (Castello e trenino in primis che, nonostante numerosi solleciti, hanno continuato a non informare in tempo reale gli operatori Pro Loco su orari, aperture, chiusure etc.). **Altro punto importante è la totale mancanza di materiale cartaceo sui percorsi turistici ciclabili della città e dintorni e la mancanza di un deposito bagagli funzionante e sempre attivo: spesso il Sedile ha sopperito gratuitamente anche a questa esigenza nonostante gli spazi ridotti. Rinnoviamo inoltre la richiesta di poter disporre all'interno dell'Infopoint del “Timbro” della Via Francigena o di indicazioni certe su dove poterlo reperire, specialmente in vista della stagione primaverile alle porte.**

Per quanto riguarda l'effettiva **sostenibilità economica** del Sedile come Ufficio Informazioni, ovviamente il numero decisamente esiguo di turisti nei mesi invernali, come da previsione e nonostante la diminuzione delle ore di apertura, ci porta a considerare un **contributo economico pubblico maggiore**, tenendo conto degli orari di apertura prolungati e continuativi dei mesi estivi necessari per assicurare un ufficio informazioni aperto e pronto ad accogliere i turisti tutto l'anno e sette giorni su sette.

Se da un lato infatti con i servizi di visita guidata Pro Loco Lecce APS è riuscita a creare lavoro a numerose guide turistiche, dal punto di vista della sostenibilità

economica interna e del personale occupato nell'attività di front-office, le entrate economiche raggiunte non consentono un compenso dignitoso per il lavoro svolto.