



LA PRO LOCO DI  
**LECCE**



UNIONE NAZIONALE  
**PRO LOCO**  
D'ITALIA

## **RELAZIONE SUL PROGETTO SPERIMENTALE “ITCCC - Infopoint Turistico Culturale di Connessione e di Comunità” - Periodo APRILE/MAGGIO/GIUGNO 2023**

In merito all'affidamento da parte del Comune di Lecce a Pro Loco Lecce APS, dei servizi turistici relativi all'Ufficio di Informazioni Turistiche di Lecce, presso il Palazzo del Seggio, denominato IL Sedile in Piazza Sant'Oronzo, con inizio delle attività in data 07/04/2023, si redige relazione intermedia delle attività svolte nel primo trimestre **aprile - maggio - giugno 2023**.

### **ORARI DI APERTURA**

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

APRILE - MAGGIO: 9.00 - 20.00

GIUGNO: 9.00 - 21.00

Per il trimestre in oggetto l'affluenza turistica si è concentrata soprattutto nelle ore antimeridiane, con un flusso di turisti più lento dalle 13.30/14.00 in poi.

Dalle ore 20 alle ore 21.00 l'affluenza turistica è risultata quasi irrilevante.

### **DATI GESTIONALI E RISORSE UMANE**

Il personale impiegato all'interno dell'Ufficio Informazioni in questo primo periodo di sperimentazione è costituito da operatori iscritti al registro volontari di Pro Loco Lecce APS a cui viene corrisposto un rimborso spese per l'attività svolta. Il personale è accuratamente selezionato in modo da assicurare la conoscenza di base dell'inglese, ma anche di altre lingue straniere e competenze certificate relative al settore di riferimento. Ad eccezione della prima settimana di apertura in cui si è cercato, proprio per l'avviamento delle attività, di garantire n. 2 operatori in copresenza, per il resto del periodo il front office si è avvalso di n. 1 operatore su ciascun turno.

Inizialmente l'orario giornaliero è stato suddiviso in due turni, portati poi a tre dal mese di giugno con il prolungamento degli orari di apertura.



LA PRO LOCO DI  
**LECCE**



UNIONE NAZIONALE  
**PRO LOCO**  
D'ITALIA

Il progetto presentato da Pro Loco Lecce APS ha come importante obiettivo anche la formazione di operatori nel settore turistico, con accordi specifici sia con il Comune di Lecce, con l'impiego di n. 1 percettore di Reddito di Cittadinanza, con n.2 studenti dell'ITC "Olivetti" di Lecce e con n. 4 studenti dell'I.T.S.Turismo di Puglia (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'utilizzo fluente di lingue differenti.

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

Gli operatori Pro Loco e stagisti sono stati affiancati per le visite guidate in italiano e in lingua straniera da guide turistiche professioniste, ovviamente con regolare abilitazione, in parte della cooperativa The Monuments People, in parte attingendo alla short list del Comune di Lecce e agli 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 itinerari ed orari di mezzi di trasporto, chek list aggiornata di eventi e manifestazioni artistiche, culturali, sportive e sociali sul territorio di Lecce e del Salento comprensivi di informazioni, orari, prezzi e modalità di visita di musei e strutture culturali etc. in modo da corrispondere quanto più possibile alla richiesta dei diversi target di clientela, anche sulla base proprio delle richieste pervenute dai visitatori e dai turisti stessi. Parte integrante del nostro progetto è, infatti, la necessità di raccogliere e mettere in rete informazioni rivenienti non solo dalle strutture pubbliche, ma anche da quelle di tipo privato (musei, gallerie d'arte etc.) cercando da fornire una più ampia scelta di servizi e luoghi di interesse, sì da soddisfare le svariate esigenze degli utenti dell'infopoint ma allo stesso tempo, promuovere anche le piccole realtà private del territorio.



LA PRO LOCO DI  
**LECCE**



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

Dopo le prime due settimane di apertura in cui si è dato l'avvio alle attività fornendo informazioni e servizi di visite guidate in italiano e in lingua straniera, è stato redatto un elenco di case editrici locali a cui è stato mandato l'invito alla collaborazione con esposizione e vendita di propri prodotti editoriali all'interno del Sedile. Con tutti coloro che hanno risposto all'invito è stato avviato un rapporto di collaborazione in modo da fornire il Sedile di un *bookshop* specifico sulla città e sul territorio, disponendo di prodotti editoriali sia in italiano che in altre lingue.

Allo stesso modo, sia tramite contatto diretto e sia grazie al supporto di *Confartigianato*, sono stati presi contatti con artigiani e artisti locali per esposizione/vendita di prodotti tipici del territorio all'interno del Sedile. Anche se non direttamente collegato, come tipologia di prodotto, al nostro territorio, ma legato ad una promozione di attività sociali svolte nel territorio leccese, si è deciso di collocare un piccolo corner dei prodotti *Made in Carcere*.

Nel primo trimestre sono stati promossi tour guidati della città con due appuntamenti fissi, uno la mattina e uno il pomeriggio, 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.

Da fine giugno l'Infopoint ha avviato una collaborazione con i Cantieri Teatrali Koreja e con l'organizzazione del Balletto del Sud, garantendo a locali e turisti un punto di rivendita dei biglietti per concerti e spettacoli da loro organizzati, aperto 12 ore al giorno, in pieno centro storico.

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



## REPORT sui 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 APRILE - Totale di circa 2200 visitatori all'interno dell'Infopoint

Si è ovviamente registrata una maggiore affluenza turistica nel mese di aprile proprio nei giorni di avviamento corrispondenti alle vacanze pasquali e in corrispondenza dei ponti del 25 aprile e del 1 maggio, soprattutto per quanto riguarda la presenza di italiani, più costanti nel corso dei mesi invece i numeri in riferimento al turismo straniero.

VISITATORI	TOTALI
Italia	815
Inghilterra/Irlanda	416
Spagna/Portogallo	206
Francia/Belgio	528
Svizzera	8
Grecia	8
Malta	6
Nord Europa	19
Europa dell'Est	8
Germania/Austria	87
Nord America	15
Sud America	11



LA PRO LOCO DI  
**LECCE**



UNIONE NAZIONALE  
**PRO LOCO**  
D'ITALIA

Giappone	5
Cina	0
Russia	7
Polonia	4
India	0
Israele	2
Australia/Nuova Zelanda	10
<b>TOTALI GIORNALIERI</b>	<b>2155</b>

### **MESE DI MAGGIO - Totale di circa 3600 visitatori all'interno dell'Infopoint**

Nel mese di MAGGIO in confronto al mese precedente risulta calata la presenza italiana rispetto a quella di stranieri, sia anglofoni e soprattutto francofoni, distribuiti in maniera abbastanza uniforme nel corso di tutto il mese.

<b>VISITATORI</b>	<b>TOTALI</b>
Italia	858
Inghilterra/Irlanda	856
Spagna/Portogallo	399
Francia/Belgio	1058
Svizzera	27
Grecia	0
Malta	4
Nord Europa	40
Europa dell'Est	34
Germania/Austria	156
Nord America	46
Sud America	41
Giappone	6
Cina	1
Russia	6
Polonia	3



India	0
Israele	16
Australia/Nuova Zelanda	28
<b>TOTALI GIORNALIERI</b>	<b>3579</b>

### **MESE DI GIUGNO- Totale di circa 5100 visitatori all'interno dell'Infopoint**

Il mese di giugno ha visto un notevole incremento del flusso turistico all'interno dell'Infopoint in relazione sia alla presenza italiana (questa in crescita soprattutto nell'ultima decade del mese) che in riferimento al turismo straniero, di varia provenienza.

<b>VISITATORI</b>	<b>TOTALI</b>
Italia	1784
Inghilterra/Irlanda	991
Spagna/Portogallo	654
Francia/Belgio	873
Svizzera	44
Grecia	18
Malta	4
Nord Europa	47
Europa dell'Est	32
Germania/Austria	282
Nord America	119
Sud America	101
Giappone	17
AFRICA	2
Cina	2
Russia	4
TURCHIA	8
Polonia	8
India	4
Israele	4



LA PRO LOCO DI  
**LECCE**



UNIONE NAZIONALE  
**PRO LOCO**  
D'ITALIA

Australia/Nuova Zelanda	76
<b>TOTALI GIORNALIERI</b>	<b>5074</b>

## **PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA**

La collocazione dell'Ufficio Informazioni turistico di Lecce all'interno del Palazzo del Seggio, detto IL SEDILE, rappresenta sicuramente un punto di forza per la visibilità della struttura proprio nel cuore di Piazza Sant'Oronzo. D'altro canto, si può sicuramente affermare che la presenza della biglietteria di *LecceEcclesiae* ha sicuramente spostato in Piazza Duomo una maggiore concentrazione turistica, in quanto molti turisti arrivano già informati sul ticket di ingresso e si dirigono direttamente nella piazza della Cattedrale. Soprattutto nei primi mesi di attività inoltre è stata riscontrata una scarsa conoscenza della presenza e della nuova apertura dell'Ufficio Informazioni presso il Sedile, questo sia da parte di proprietari di strutture ricettive che di altri operatori turistici e culturali, probabilmente dovuta ad una mancanza di comunicazione istituzionale ad ampio raggio sulla nuova apertura.

Punto di debolezza della struttura del Sedile come Ufficio Informazioni Turistiche è la difficoltà di accesso per visitatori con disabilità motorie e la situazione ambientale non facile dovuta alla presenza delle grandi vetrate non oscurate che, nelle giornate più assolate e calde, a causa del malfunzionamento, per alcuni periodi, dell'impianto di ventilazione e raffreddamento, hanno visto in grave disagio non solo gli operatori ma anche gli stessi visitatori, in cerca di frescura. La nostra organizzazione ha ovviato in parte a queste problematiche, acquistando alcuni ventilatori e con la collaborazione del Comune di Lecce, avvisando per tempo la manutenzione e monitorando la quotidiana funzionalità dei servizi in dotazione alla struttura.

Maria Gabriella de Judicibus  
(Presidente Pro Loco Lecce APS)