



LA PRO LOCO DI
LECCE



UNIONE NAZIONALE
PRO LOCO
D'ITALIA

Presidente Maria Gabriella de iudicibus

Via Lazari 12 Lecce 73100 www.prolocolecce.it

Mail: laprolocodilecce@libero.it N.affil. UNPLI 664/2023

RELAZIONE FINALE

Facendo seguito a quanto previsto nel progetto sperimentale di gestione dell'infopoint comunale della città di Lecce, sito nel Palazzo del Seggio, di seguito denominato IL SEDILE, proposto dall'associazione Pro Loco di Lecce APS (C.F. / P.IVA 04119450759), affiliata UNPLI n. 475/2022 e approvato con deliberazione di giunta comunale n. 125 del 06/04/2023 e successiva determinazione dirigenziale n. 990/2023 del 07/04/2023, progetto avviato nel mese di Aprile 2023 che si ritiene concluso il 31/01/2024

e in ossequio alla Linee guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la rete regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni sottoscritto nel 2017 – di cui è stata fornita copia alla scrivente associazione Pro Loco di Lecce APS, al fine di rendere trasparente la rendicontazione dei nostri servizi e di contribuire all'implementazione della qualità e della quantità dei servizi stessi, è stato richiesto dalla scrivente, un report a cadenza trimestrale chiaro ed efficace corredato dai dati in possesso delle qualificate operatrici Pro Loco Lecce APS preposte all'accoglienza.

In particolare, si è ritenuto interessante appurare dal punto di vista statistico:

il trend di affluenza all'info point rispettivamente: orario (in quali ore della

giornata si concentra), settimanale (in quali giorni della settimana), mensile (

crescente o decrescente), **la tipologia di target** dal punto di vista della

provenienza (provinciale, regionale, nazionale, europeo, extraeuropeo)

la tipologia di target dal punto di vista delle **relazioni** (single, famiglie, coppie

in percentuale), **le principali richieste**.

I report sono stati puntualmente redatti dalle operatrici, ricevuti e inviati dalla scrivente agli uffici preposti ed utilizzati sia per effettuare un trasparente rendiconto delle attività sia per offrire un osservatorio privilegiato in grado di migliorare i servizi offerti.

I singoli report con i dettagli numerici sono in allegato ma qui ci preme sottolineare alcune evidenze importanti: da Aprile a Giugno, l'info point ha seguito questi orari: APRILE - MAGGIO: 9.00 - 20.00; GIUGNO: 9.00 - 21.00 e 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 20.00 alle ore 21.00 l'affluenza turistica è risultata quasi

irrilevante. Nel mese di Aprile si è rilevata un'affluenza pari a circa 2200

visitatori di cui 815 italiani. **Nel mese di Maggio, la presenza degli stranieri a**

superato quella degli Italiani per un totale di circa 3600 visitatori di cui solo 858 italiani. Nel mese di Giugno, su 5100 visitatori, è tornata alta la presenza italiana con 1804 visitatori. (per tutti i dati in dettaglio vedi allegato 1) Ad eccezione della prima settimana di apertura in cui si è cercato, proprio per l'avvio 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. 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. Nei mesi di LUGLIO - AGOSTO – SETTEMBRE l'orario di apertura è stato dalle: 9.00 alle 21.00 senza soluzione di continuità e tutti i giorni. **Ad eccezione della prima settimana di luglio, i mesi estivi di luglio e agosto hanno visto un calo notevole dell'affluenza turistica** all'interno dell'ufficio informazioni soprattutto nelle ore diurne. Fino alle 18.00 - 18.30, infatti, e soprattutto nelle ore più calde della giornata le operatrici del front-office hanno rilevato un calo dell'affluenza e, al contrario, un incremento proprio nelle ore serali fino circa alle 20.00, con richiesta di informazioni meno legata alle attrazioni culturali e turistiche cittadine e, invece, indirizzata alla ristorazione e alla movida serale. Il dato appare legato da un lato all'ondata di caldo rilevato durante le ore diurne che ha portato la città quasi a spopolarsi nelle ore più calde e, comunque a una diminuzione dell'affluenza dalle ore 20 alle ore 21.00

in corrispondenza dell'orario di cena, e dall'altro, ad un calo generalizzato dell'afflusso turistico estivo come rilevato anche da altri operatori del settore e dai social media che hanno addebitato tale calo al "caro prezzi" non sempre adeguato alla qualità del servizio richiesto. **Diversa è stata la situazione per il mese di settembre quando l'affluenza turistica è tornata ad essere paragonabile se non maggiore rispetto ai mesi primaverili**, concentrata principalmente 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 stata quasi irrilevante. I dati ci parlano di 3934 visitatori a Luglio di cui 1739 italiani, di 3710 ad Agosto di cui 1803 italiani e di 3825 visitatori in settembre di cui 1351 italiani. (i dati in dettaglio sono nell'allegato 2). Nel mese di OTTOBRE l'info point ha seguito l'orario continuativo dalle 9.00 alle 20.00 di tutti i giorni e nei mesi di NOVEMBRE e DICEMBRE è stato aperto dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00 di tutti i giorni con un'affluenza pari a circa 3000 visitatori a Ottobre, di cui 929 italiani, 800 nel mese di Novembre con 333 italiani e 600 nel mese di dicembre di cui 371 italiani. **Numericamente il mese di dicembre ha visto un'affluenza minore rispetto anche al mese precedente all'interno dell'infopoint ma un forte flusso turistico, 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 nel report di Dicembre ma che andrà nel mese di gennaio e dunque nel prossimo report). Appare necessario, pensare ad una segnaletica specifica e istituzionale distribuita 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 in tutto il periodo di sperimentazione, ad evidenziare che molte attività del settore turistico non conoscevano e ancora non conoscono la situazione aggiornata degli uffici turistici d'informazione tanto che molti turisti si sono lamentati della mancanza di una segnaletica specifica che indirizzi verso l'Ufficio Informazioni Pubblico della città. Come notato in tutti e tre i report, 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. **Ed è necessario, pertanto nella Piazza Sant'Oronzo stessa, 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. Invece è critica nei mesi estivi quando le immense vetrate riflettono la luce abbagliante del sole che, anche d'Inverno, soprattutto di mattina, filtra dalla vetrata laterale e rende problematico comunicare con i visitatori e utilizzare adeguatamente anche gli strumenti informatici. **Si propone di chiedere alla sovrintendenza la possibilità di “oscurare” una parte delle vetrate con un film pellicola rimovibile, una vetrofania che non deturperebbe la struttura e risolverebbe facilmente e sostenibilmente il problema.**

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.

Certa di aver svolto con sincerità e trasparenza il compito di “supervisore” del progetto ITCCC: Infopoint Turistico Culturale di Connessione e di Comunità, in qualità di responsabile legale e presidente di Pro Loco Lecce APS, ringrazio il Comune di Lecce, per la fiducia accordataci, tutti i partner, i consiglieri, i revisori ed i soci Pro Loco Lecce APS, gli operatori e le guide professionali e tutti coloro che ci hanno dato una mano nella esecuzione del progetto sperimentale, comunicando la nostra volontà di portare avanti il progetto negli anni a venire come da proposta avanzata in data odierna tramite PEC istituzionale sempre operando in conformità con i principi statutari delle pro loco d'Italia.

La Presidente di Pro Loco Lecce

Maria Gabriella de Judicibus

Data Lecce 11,Gennaio 2023



