

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

In merito all'affidamento dei servizi turistico presso l'Ufficio di Informazioni Turistiche di Lecce, collocato presso il Sedile in Piazza Sant'Oronzo, affidato alla Pro Loco di Lecce, 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 quasi irrilevante.

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

Il personale impiegato all'interno dell'Ufficio Informazioni in questo primo periodo di sperimentazione è stato costituito da volontari della Pro Loco **a cui viene corrisposto un rimborso spese per l'attività svolta**. Il personale è stato comunque 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. Ad eccezione della prima settimana di apertura in cui si è cercato, proprio per l'avviamento delle attività, di garantire n. 2 operatori contemporaneamente, per il resto del periodo il front office si è avvalso di n. 1 operatore su 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.

Il progetto presentato dalla Pro Loco aveva 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.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.

Le attività sia di promozione 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 orari di mezzi di trasporto, eventi aggiornati di Lecce e Salento con tutte le informazioni, orari e prezzi di musei e strutture culturali etc. in modo da agevolare le risposte, anche sulla base proprio delle richieste dei turisti stessi. Tale lavoro di raccolta di informazioni 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, sì da 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, per essere aggiornati su tutto ciò che accadeva in città, anche attraverso 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, tramite contatto diretto e anche 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 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
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.

VISITATORI	TOTALI
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-**

**5100 visitatori all'interno dell'Infopoint**

**Totale di circa**

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.

VISITATORI	TOTALI
Italia	1784
Inghilterra/Irlanda	991
Spagna/Portogallo	654
Francia/Belgio	873
Svizzera	44
Grecia	18
Malta	4
Nord Europa	47
Europa dell'Est	32

<b>Germania/Austria</b>	282		
<b>Nord America</b>	119		
<b>Sud America</b>	101		
<b>Giappone</b>	17		
<b>AFRICA</b>	2		
<b>Cina</b>	2		
<b>Russia</b>	4		
<b>TURCHIA</b>	8		
<b>Polonia</b>	8		
<b>India</b>	4		
<b>Israele</b>	4		
<b>Australia/Nuova Zelanda</b>	76		
<b>TOTALI GIORNALIERI</b>	<b>5074</b>	<b>PUNTI</b>	<b>DI</b>

**PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA**

La collocazione dell'Ufficio Informazioni turistico di Lecce all'interno del Palazzo del Sedile rappresenta sicuramente un punto di forza per la visibilità della struttura proprio nel cuore di Piazza Sant'Oronzo. D'altro canto però, anche sulla base di esperienza acquisita negli anni passati, 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 del ticket di ingresso e si dirigono direttamente nella piazza della Cattedrale. Soprattutto nei primi mesi di attività inoltre è stata riscontrata una poca 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 invece della struttura del Sedile come Ufficio Informazioni Turistiche è invece sicuramente da una parte la difficoltà di accesso per disabilità motorie, dall'altra le condizioni ambientali della struttura stessa: assenza di un adeguato impianto di ventilazione, inoltre non sempre funzionante e le vetrate non oscurate da cui a determinati orari penetrano i raggi del sole in maniera molto fastidiosa sia per gli operatori che per i visitatori.