



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

Seconda RELAZIONE trimestrale SUL PROGETTO SPERIMENTALE “ITCCC - Infopoint Turistico Culturale di Connessione e di Comunità” - Periodo LUGLIO/AGOSTO/SETTEMBRE 2023

In merito all'affidamento dei servizi turistico-culturali, affidati a Pro Loco Lecce APS per il Progetto “**ITCCC - Infopoint Turistico Culturale di Connessione e di Comunità**” da realizzarsi presso l'Ufficio di Informazioni Turistiche di Lecce, collocato presso il Palazzo del Seggio (denominato anche IL SEDILE) in Piazza Sant'Oronzo, con inizio delle attività in data 07/04/2023, si redige relazione intermedia trimestrale relativamente alle attività svolte mesi **luglio - agosto - settembre 2023**. Per la presente relazione si ringraziano le operatrici info point volontarie Pro Loco Lecce APS e l'associazione partner *The Monument's People*.

ORARI DI APERTURA

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

LUGLIO - AGOSTO - SETTEMBRE: 9.00 - 21.00 senza soluzione di continuità

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.

DATI GESTIONALI E RISORSE UMANE

Il personale impiegato all'interno dell'Ufficio Informazioni, in continuità con i mesi precedenti, è stato costituito da volontari Pro Loco Lecce APS, aumentati di numero anche sulla base della maggiore apertura oraria, a cui è stato 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. Il front office si è avvalso di n. 1 operatore a turno. L'orario giornaliero è stato suddiviso in tre turni continuativi dato l'orario prolungato di apertura del Sedile.

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 per il mese di giugno 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. Dal mese di luglio, il percettore del Reddito di Cittadinanza ha trovato nuova collocazione anche grazie all'esperienza formativa effettuata presso Pro Loco Lecce APS e ha deciso di abbandonare il progetto, anche **a causa delle temperature troppo elevate percepite all'interno del Sedile.**

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 gli stagisti sono stati affiancati per le visite guidate in italiano e in lingua straniera da guide turistiche professioniste, ovviamente con regolare abilitazione, in parte soci Pro Loco, in parte della cooperativa *The Monuments People*, in parte attingendo alla short list del Comune di Lecce e dagli 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 del 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, 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, per essere 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, 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 secondo 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.

Sono stati inoltre promossi dei tour tematici della città progettati da The Monuments People, in collaborazione con Pro Loco Lecce APS, proposti con cadenza settimanale ai turisti: **"Mpara l'arte e mintila da parte. Lecce Experience, sulle vie della cartapesta"**, **"Lecce di gusto! Street food tour"** e **"Lecce Melting Pot - Tra Medioevo e Cinquecento. Lecce Wall Experience"**, che hanno dato la possibilità a turisti e locali di approfondire degli aspetti storici, artistici, culturali ed enogastronomici della città di Lecce.

In occasione delle festività per Sant'Oronzo è stata proposta una visita guidata particolare della città incentrata proprio sulla figura del Santo protettore di Lecce **"Il culto di Sant'Oronzo. Tra Storia, Tradizioni e Credenze Popolari"** e la presidente di Pro Loco

Lecce ha accompagnato i giornalisti di Antenna Sud alla scoperta degli eventi più suggestivi della festa.

Grazie al contributo del Comune di Lecce, esclusivamente in occasione della festa per i Santi patroni (nei giorni 24-25-26 agosto 2023), Pro Loco Lecce ha svolto delle **visite guidate ai Murales** artistici realizzati da professionisti internazionali della street art nella zona 167 di Lecce.

E' proseguita durante l'estate la 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 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 LUGLIO - Totale di circa 3934 visitatori all'interno dell'Infopoint

La presenza turistica nel mese di luglio è stata totalmente differente rispetto a quella dei mesi precedenti e comparabile con quella del mese di agosto. Sono leggermente aumentati i numeri complessivi dei visitatori, sia italiani che stranieri, ma con una leggera preponderanza di quelli italiani. Rispetto alle aspettative, i numeri delle presenze sono, però, nettamente inferiori, sicuramente per la presenza di un turismo da ferie legato più alle attrazioni offerte dal litorale marino che all'offerta culturale, ma anche, per entrambi i mesi, come già detto, ad un eccessivo aumento delle temperature climatiche che ha portato la città ad essere meno appetibile nelle ore diurne. L'affluenza si è dilazionata nel corso della giornata, senza il tipico picco mattutino e invece maggiormente concentrata nelle ore serali, più fresche, legata ad un turismo che dopo la giornata al mare, si reca in città per la cena e la passeggiata serale.

E' quindi cambiata totalmente la tipologia di domanda, non più legata alle attrazioni culturali e ai servizi connessi (attività culturali, visite guidate etc.), ma alla ristorazione e alla movida serale.

VISITATORI LUGLIO	TOTALI
Italia	1739
Inghilterra/Irlanda	690
Spagna/Portogallo	416
Francia/Belgio	691
Svizzera	8
Grecia	0
Malta	5
Nord Europa	53
Europa dell'Est	26
Germania/Austria	98
Nord America	119
Sud America	29
Giappone	11
Cina	0
Russia	0
Polonia	7
India	10
Israele	5
Australia/Nuova Zelanda	27
Africa	
TOTALI GIORNALIERI	3934

MESE DI AGOSTO - Totale di circa 3710 visitatori all'interno dell'Infopoint

Il mese di AGOSTO ha registrato un leggero calo rispetto al mese di luglio, soprattutto in riferimento alla presenza straniera. Per il resto valgono le considerazioni fatte per il mese precedente. C'è da notare anche che, nel corso del mese, da un giorno all'altro, molti esercenti (bar ristorazione ecc) hanno elevato i prezzi come rilevato dai visitatori giustamente sconcertati dall'evento.

VISITATORI AGOSTO	TOTALI
Italia	1803
Inghilterra/Irlanda	520
Spagna/Portogallo	459
Francia/Belgio	663
Svizzera	9
Grecia	1
Malta	0
Nord Europa	23
Europa dell'Est	36
Germania/Austria	75
Nord America	33
Centro-Sud America	31
Giappone	4
Cina	0
Russia	1
Polonia	9
India	6
Israele	1
Australia/Nuova Zelanda	36
Africa	0
TOTALI GIORNALIERI	3710

MESE DI SETTEMBRE- Totale di circa 3825 visitatori all'interno dell'Infopoint

Il mese di settembre ha visto un flusso turistico all'interno dell'Infopoint paragonabile numericamente a quello di agosto, ma con una tipologia di turismo nettamente differente. Sono aumentate nuovamente le presenze straniere e dal punto di vista sia degli italiani che degli stranieri è tornata la figura del turista 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 più propriamente detti di servizi culturali - informazioni di carattere storico artistico e sui monumenti, visite guidate etc.

VISITATORI SETTEMBRE	TOTALI
Italia	1351
Inghilterra/Irlanda	698
Spagna/Portogallo	470
Francia/Belgio	796
Svizzera	14
Grecia	2
Malta	0
Nord Europa	51
Europa dell'Est	37
Germania/Austria	193
Nord America	94
Centro-Sud America	67
Giappone	7
Cina	0
Russia	4
Polonia	0
India	0
Israele	2
Australia/Nuova Zelanda	37
Africa	2
TOTALI GIORNALIERI	3825

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 per la 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 nella relazione riferita al trimestre precedente, 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. La mancanza di una comunicazione ufficiale e mirata ad operatori turistici e culturali/servizi ricettivi etc. ha portato anche nel secondo trimestre di sperimentazione, al fatto che molte attività del settore turistico non conoscevano e non conoscono la situazione degli uffici informazione di Lecce, ovvero alla chiusura di quelli del Castello e di Corso Vittorio Emanuele e la successiva apertura come unico punto informativo quello del Sedile.

Punto di debolezza invece della struttura del Sedile, come Ufficio Informazioni Turistiche è 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 (non sempre funzionante nei periodi più caldi), 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, rendendo la struttura stessa una vera e propria "serra". In più occasioni i turisti stessi hanno reclamato la *"non idoneità di attivare un Infopoint in un luogo così caldo"*. Questo, come già segnalato, ha per esempio portato il percettore del Reddito di Cittadinanza a preferire altro servizio e ad abbandonare, sia pur a malincuore, l'attività, del progetto nel mese di luglio e gli operatori stessi, in determinati momenti e per non interrompere il servizio, a spostarsi all'esterno della struttura per continuare a dare informazioni.

In generale non si sono percepite altre lamentele da parte dei turisti se non, come già accennato, in relazione alla segnaletica di riferimento all'Ufficio Informazioni, ad una mancanza di informazioni aggiornate all'interno dell'Ufficio Informazioni su alcuni servizi (ex. Castello e trenino in primis che, nonostante numerosi solleciti, non hanno informato in tempo reale gli operatori Pro Loco su orari, aperture, chiusure etc.). Altro punto importante è la mancanza di un deposito bagagli funzionante e sempre attivo: spesso il Sedile ha sopperito gratuitamente anche a questa esigenza nonostante gli spazi disponibili ridotti.

Per quanto riguarda l'effettiva **sostenibilità economica** del Sedile come Ufficio Informazioni, per quanto si è riusciti a lavorare bene in alcuni mesi, il grande calo di richiesta soprattutto di visite guidate nei mesi di luglio e agosto, che dalle previsioni dovevano sicuramente essere i mesi più produttivi dal punto di vista economico (e in previsione del periodo invernale), soprattutto dell'ultimo bimestre di assegnazione, ci porta a considerare la necessità di auspicare un **contributo pubblico maggiore**, tenendo soprattutto conto degli orari di apertura prolungati, necessari per assicurare un ufficio informazioni aperto e pronto ad accogliere i turisti in orario continuato e sette giorni su sette.

Se da un lato infatti con i servizi di visita guidata la Pro Loco è riuscita a creare lavoro per numerose guide turistiche, dal punto di vista della sostenibilità economica interna, del personale occupato proprio nella gestione del punto informazioni in attività di front-office, che in questo periodo di sperimentazione operano come volontari Pro loco, le entrate economiche raggiunte non consentono un compenso equo e adeguato al lavoro svolto.

La Presidente di Pro Loco Lecce

Maria Gabriella de Judicibus

Data

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maria Gabriella de Judicibus', is written over a vertical yellow line.