



aff. N. 1922

www.prolocolecce.it laprolocodilecce@libero.it prolocolecce2018@pec.it

Sede legale Via Lazari 12, Lecce 73100 CF/Partita IVA 04119450759

RELAZIONE INFO POINT IL SEDILE - Periodo APRILE/MAGGIO/GIUGNO 2024

(a cura di Maria Gabriella de Judicibus Rappresentante legale di Pro Loco Lecce APS)

Con DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 28 del 23/01/2024 e DETERMINAZIONE N. 1066, Data di registrazione 27/03/2024, il Comune di Lecce ha affidato a Pro Loco Lecce APS i servizi turistici pubblici di accoglienza ed informazione con front-office allestito all'interno del Sedile (Palazzo del Seggio in piazza Sant'Oronzo, in aderenza alla convenzione in essere siglata con l'ARET Puglia Promozione, con inizio delle attività in data 01/04/2023. In ottemperanza a quanto previsto dalle Linee Guida relative agli Info Point Turistici della Rete Regionale, si redige relazione sulle attività svolte nel trimestre **aprile - maggio - giugno 2024**.

ORARI DI APERTURA

Come proposto nel progetto, l'Info-point 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, STRUMENTAZIONE E RISORSE UMANE

Il personale impiegato all'interno dell'Ufficio Informazioni è costituito da volontari Pro Loco Lecce APS regolarmente registrati nel Registro Volontari UNPLI e coperti da assicurazione 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, con competenze certificate relative al settore di riferimento. L'info point aveva in dotazione un personal computer datato che è stato sostituito da un pc di ultima generazione di proprietà di Pro Loco Lecce APS, acquistato con partecipazione a bando TOCC (Ministero della Cultura per la digitalizzazione dei beni culturali) e messo a disposizione degli operatori per consentire di svolgere le attività di prenotazione e di amministrazione in modo più agevole e veloce. Allo stesso modo, Pro Loco Lecce APS ha acquistato un ventilatore per ovviare al malfunzionamento degli impianti di aerazione, uno dei quali non funzionante fin dall'avvio delle attività e l'altro funzionante ad intermittenza con continua necessità di intervento

tecnico. Il front office si avvale di n. 1 operatore su turno ma poiché il progetto presentato da Pro Loco Lecce APS ha come importante obiettivo anche la formazione di figure professionali nel settore turistico, proseguendo nelle azioni condotte in tal senso nel 2023, con accordi specifici con ITC "Olivetti" di Lecce e con l'Istituto Tecnico Superiore per l'Industria dell'Ospitalità e del Turismo Allargato di Puglia, sono stati formati anche 1 studente in PCTO dell'Olivetti e 1 corsista dell'ITS di Puglia, con successo e grande soddisfazione degli stagisti che hanno potuto sperimentare in maniera diretta l'accoglienza, il contatto con i turisti e l'uso fluente di lingue differenti.

Gli operatori Pro Loco e stagisti sono stati affiancati per le visite guidate in italiano e in lingua straniera da guide turistiche professionali con regolare abilitazione, attingendo alla short list del Comune di Lecce e agli elenchi regionali richiesti dall'info point ed all'info point pervenuti.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE TERRITORIALE

Durante le ore di apertura dell'Info-point 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 su Lecce e il Salento con informazioni puntuali e aggiornate su orari e prezzi di musei e strutture culturali in modo da soddisfare le esigenze scaturite proprio dalle 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 da 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 tutte le strutture pubbliche ma anche le piccole realtà private del territorio. Da questo punto di vista, fondamentale è stata la collaborazione costante e continuativa con gli uffici amministrativi, con i diversi organi di stampa, con gli altri info point turistici della Rete, con le associazioni pro loco affiliate alla Regione Puglia, con l'Ufficio Stampa del Comune di Lecce, ai fini di un continuativo aggiornamento su eventi, itinerari, manifestazioni e servizi territoriali. Si è implementato l'elenco di case editrici locali ai fini della collaborazione con esposizione e vendita di prodotti editoriali all'interno del Sedile. "Il Sedile" è, dunque, 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 e Camera di Commercio, sono stati presi contatti con autori, artigiani e artisti locali per esposizione/vendita di prodotti tipici del territorio all'interno del Sedile. Finalizzata alla *mission* sociale di Pro Loco Lecce APS è anche la promozione di attività sociali svolte nel territorio leccese, come il corner dei prodotti *Made in Carcere* o la realizzazione del corner informativo PUNTO BLU al fine di promuovere la Bandiera Blu assegnata a San Cataldo di Lecce anche grazie alla piattaforma sostenibile attrezzata con sedie job per l'accesso al mare dei portatori di disabilità.

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.

L'Infopoint ha avviato una collaborazione con il Museo Ebraico, con ARTWORK, i Cantieri Teatrali Koreja, con l'organizzazione del Balletto del Sud e con tutti coloro che intendano promuovere i propri eventi sul territorio, garantendo un punto di rivendita dei biglietti, aperto sette giorni su sette e tutto il 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'Info-point hanno tenuto un registro delle presenze, suddiviso per provenienza dei visitatori.

Sono stati registrati i seguenti dati:

MESE DI APRILE - Totale di circa 1913 visitatori all'interno dell'Infopoint con forte prevalenza di turismo dalla Francia, dall'Inghilterra e dalla Spagna (cifre in dettaglio nei pdf in coda)

MESE DI MAGGIO - Totale di circa 2372 visitatori all'interno dell'Infopoint con forte prevalenza di turismo dalla Francia, dall'Inghilterra e dalla Spagna (cifre in dettaglio nei pdf in coda)

MESE DI GIUGNO- Totale di circa 3110 visitatori all'interno dell'Infopoint con forte prevalenza di turismo dalla Francia, dall'Inghilterra e dalla Spagna (cifre in dettaglio nei pdf in coda)

PUNTI DI FORZA E PUNTI DI 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. Nonostante ciò è stata riscontrata una scarsa conoscenza della presenza e della nuova apertura dell'Ufficio Informazioni Turistiche del Comune di Lecce 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 sicuramente la difficoltà di accesso per portatori di disabilità motorie e l'assenza di un adeguato impianto di aerazione che contrasti l'eccessivo calore dovuto alla impossibilità di oscurare le vetrate soggette, come tutto l'edificio, alle norme della Soprintendenza.

VISITATORI	01/04/2024	02/04/2024	03/04/2024	04/04/2024	05/04/2024	06/04/2024	07/04/2024	08/04/2024
Italia	34	18	20	17	14	18	20	18
Inghilterra/Irlanda	9	16	12	15	19	15	18	20
Spagna/Portogallo	4	4	7	14	8	9	15	11
Francia/Belgio	8	13	7	16	9	10	12	18
Svizzera			2					
Grecia								
Malta								
Nord Europa	2						1	
Europa dell'Est	2		3					
Germania/Austria	2	2	2	7	4	15		3
USA/Nord America			2					2
Centro-Sud America	6							
Giappone								
Cina								
Russia								
Polonia								
Corea								
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda								
Africa								
Turchia								
TOTALI GIORNALIERI	67	53	55	69	54	67	66	72

VISITATORI	09/04/2024	10/04/2024	11/04/2024	12/04/2024	13/04/2024	14/04/2024	15/04/2024	16/04/2024
Italia	22	18	11	8	12	21	14	12
Inghilterra/Irlanda	13	8	8	7	7		6	8
Spagna/Portogallo	12	4	6	6	6	14	4	5
Francia/Belgio	18	25	13	10	12	20	32	15
Svizzera								
Grecia					2			
Malta								
Nord Europa								
Europa dell'Est								
Germania/Austria	4	6		4	5	4	6	
USA/Nord America						6	2	
Centro-Sud America								
Giappone					2	2		
Cina								
Russia								
Polonia								
Corea								
India								
Israele					4			
Australia/Nuova Zelanda								
Africa								
Turchia						2		
TOTALI GIORNALIERI	69	61	38	35	50	67	64	40

VISITATORI	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024	20/04/2024	21/04/2024	22/04/2024	23/04/2024	24/04/2024
Italia	11	18	11	10	13	18	7	25
Inghilterra/Irlanda	8	17	3	8		20	11	8
Spagna/Portogallo	6	8	2	6	8			11
Francia/Belgio	30	22	26	14	10	25	15	27
Svizzera								
Grecia								
Malta								
Nord Europa						2		
Europa dell'Est		3			2		4	4
Germania/Austria		5		2	14		4	
USA/Nord America								2
Centro-Sud America								3
Giappone								
Cina								
Russia								
Polonia	4							
Corea								
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda					2			
Africa								
Turchia								
TOTALI GIORNALIERI	59	73	42	40	49	65	41	80

VISITATORI	25/04/2024	26/04/2024	27/04/2024	28/04/2024	29/04/2024	30/04/2024
Italia	35	40	28	38	30	8
Inghilterra/Irlanda	15	25	14	15	20	5
Spagna/Portogallo	16	15	8	20	15	11
Francia/Belgio	12	32	34	15	36	
Svizzera		2				
Grecia						
Malta						
Nord Europa						4
Europa dell'Est						
Germania/Austria		6	6		12	6
USA/Nord America		4			2	
Centro-Sud America						2
Giappone						
Cina					2	
Russia			4			
Polonia						
Corea						
India						
Israele						
Australia/Nuova Zelanda						
Africa						
Turchia						
TOTALI GIORNALIERI	78	124	94	88	117	36
					TOTALE INGRESSI	1913

	01/05/2024	02/05/2024	03/05/2024	04/05/2024	05/05/2024	06/05/2024	07/05/2024	08/05/2024
Italia	22	20	15	25	18	24	14	7
Inghilterra/Irlanda	4	15	12	12	4	25	11	17
Spagna/Portogallo	25	10	8	9	2	13	8	6
Francia/Belgio	34	16	18	15	21	22	16	31
Svizzera								
Grecia								
Malta								
Nord Europa								7
Europa dell'Est								6
Germania/Austria	11			2	7	2		13
USA/Nord America		2					6	4
Centro-Sud America					8			
Giappone	2		2					
Cina								
Russia					2		2	
Polonia	2						4	
Corea								
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda								2
Africa								
Turchia								
DUBAI								
TOTALI GIORNALIERI	100	63	55	63	62	86	61	93

	09/05/2024	10/05/2024	11/05/2024	12/05/2024	13/05/2024	14/05/2024	15/05/2024	16/05/2024
Italia	17	25	25	20	20	10	38	12
Inghilterra/Irlanda	12	15	15	14	12	12	16	18
Spagna/Portogallo	15	20	17	11	9	8	15	11
Francia/Belgio	30	28	30	22	16	15	21	8
Svizzera		2						4
Grecia								
Malta								
Nord Europa	2					2	2	2
Europa dell'Est	1	4						
Germania/Austria	11	11	4					
USA/Nord America						5		
Centro-Sud America					8	2		
Giappone								
Cina								
Russia							2	
Polonia					4			
Corea								
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda								2
Africa								
Turchia					2			
DUBAI								
TOTALI GIORNALIERI	88	105	91	67	71	54	94	57

	17/05/2024	18/05/2024	19/05/2024	20/05/2024	21/05/2024	22/05/2024	23/05/2024	24/05/2024
Italia	28	20	22	18	20	20	17	22
Inghilterra/Irlanda	20	15	14	14	15	25	15	15
Spagna/Portogallo	16	12	9	15	11	12	11	10
Francia/Belgio	24	26	11	22	16	17	12	12
Svizzera				3				
Grecia								
Malta								
Nord Europa			4	6				
Europa dell'Est			6	2				2
Germania/Austria	4			4		2	2	
USA/Nord America		2	6					2
Centro-Sud America			8					
Giappone								
Cina								
Russia								
Polonia								
Corea								
India					1			
Israele								
Australia/Nuova Zelanda		2	8	6			1	
Africa								
Turchia								
DUBAI								
TOTALI GIORNALIERI	92	77	88	90	63	76	58	63

	25/05/2024	26/05/2024	27/05/2024	28/05/2024	29/05/2024	30/05/2024	31/05/2024
Italia	30	34	20	14	15	25	30
Inghilterra/Irlanda	20	23	12	12	10	15	20
Spagna/Portogallo	15	8	8	4	8	12	11
Francia/Belgio	22	16	18	10	12	20	25
Svizzera	2					2	
Grecia							
Malta	4						
Nord Europa							
Europa dell'Est			2			2	
Germania/Austria		8	6	4		6	8
USA/Nord America			9			4	
Centro-Sud America				4		6	2
Giappone							
Cina							
Russia							
Polonia		4					
Corea							
India							
Israele							
Australia/Nuova Zelanda			2		4	2	2
Africa							
Turchia	2						
DUBAI				1			
TOTALI GIORNALIERI	95	93	77	49	49	94	98
					TOTALE INGRESSI	2372	

	01/06/2024	02/06/2024	03/06/2024	04/06/2024	05/06/2024	06/06/2024	07/06/2024	08/06/2024
Italia	36	28	34	25	27	29	26	32
Inghilterra/Irlanda	23	18	19	20	27	25	20	20
Spagna/Portogallo	17	16	22	18	15	19	10	15
Francia/Belgio	26	28	25	22	24	23	22	30
Svizzera						4		
Grecia								
Malta								
Nord Europa					5	2	7	
Europa dell'Est					7	5	4	4
Germania/Austria	8	11	6	11	8	9	8	9
USA/Nord America	4	4		2	8	11	5	8
Centro-Sud America	14	4	11	14	9	14		
Giappone								
Cina								
Russia		2						
Polonia						2	2	
Corea					2			
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda	4					2	4	5
Africa								
Turchia						1		
TOTALI GIORNALIERI	132	111	117	112	132	146	108	123

	09/06/2024	10/06/2024	11/06/2024	12/06/2024	13/06/2024	14/06/2024	15/06/2024	16/06/2024
Italia	30	28	33	28	38	29	34	36
Inghilterra/Irlanda	18	22	24	15	17	16	18	17
Spagna/Portogallo	16		14	10	22	17	15	18
Francia/Belgio	22	20	28	20	19	20	24	25
Svizzera								
Grecia								
Malta								
Nord Europa		6	8	5		6		5
Europa dell'Est	5						8	6
Germania/Austria	5	12	2	3	6	6	8	6
USA/Nord America		5		6	6	5	5	4
Centro-Sud America	4	4		4		6		
Giappone								
Cina								
Russia								2
Polonia		2				2		1
Corea				2				
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda		4	4	3		4	6	2
Africa		3						
Turchia								
TOTALI GIORNALIERI	100	106	113	96	108	111	118	122

	17/06/2024	18/06/2024	19/06/2024	20/06/2024	21/06/2024	22/06/2024	23/06/2024	24/06/2024
Italia	40	34	25	25	19	35	38	27
Inghilterra/Irlanda	25	12	20	20	11	20	16	8
Spagna/Portogallo	10	16	8	12	9	10	19	18
Francia/Belgio	20	24	12	22		22	24	13
Svizzera		2						
Grecia								
Malta								
Nord Europa		5	6	2		3		
Europa dell'Est	6		2	5			4	4
Germania/Austria	6	16	4	8	7	9	5	6
USA/Nord America		8	5		4	4		
Centro-Sud America		8	4	4	6	4	5	
Giappone								
Cina								
Russia								
Polonia		2				2		
Corea				2				
India								
Israele								
Australia/Nuova Zelanda	4		2		3	2	4	
Africa								
Turchia								
TOTALI GIORNALIERI	111	127	88	100	59	111	115	76

	25/06/2024	26/06/2024	27/06/2024	28/06/2024	29/06/2024	30/06/2024
Italia	29	40	25	32	15	26
Inghilterra/Irlanda	15	15	15	13	16	
Spagna/Portogallo	10	14	9	12	10	8
Francia/Belgio	11	18	18	16	5	10
Svizzera						
Grecia						
Malta						
Nord Europa		6	4			6
Europa dell'Est	3					2
Germania/Austria	2	10	2	5	8	9
USA/Nord America						
Centro-Sud America	2	6	4		2	2
Giappone						
Cina						
Russia						
Polonia						
Corea						
India						3
Israele						
Australia/Nuova Zelanda		6	3	1		
Africa						
Turchia						
TOTALI GIORNALIERI	72	115	80	79	56	66
					TOTALE INGRESSI	3110