



# POTENZIAMENTO UFFICI INFO-POINT TURISTICI DEI COMUNI CHE ADERISCONO ALLA RETE REGIONALE

## MONITORAGGIO E VALUTAZIONE: EFFICACIA, EFFICIENZA E INDICATORI DI RISULTATO



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Puglia 365

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# POTENZIAMENTO UFFICI TURISTICI INFO-POINT.

## Monitoraggio e valutazione: efficacia, efficienza e indicatori di risultato

### Stato avanzamento attività:

	MONITORAGGIO AFFLUENZA	CUSTOMER SATISFACTION	CONTROLLI SUL TERRITORIO	INFOGRAFICA INFOPOINT
<b>PERIODO A</b>	✓	✓	<i>no</i>	
<b>PERIODO B</b>	<i>In corso</i>	<i>In corso</i>	✓	✓



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Puglia

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

## POTENZIAMENTO UFFICI TURISTICI INFO-POINT.

### Monitoraggio e valutazione: efficacia, efficienza e indicatori di risultato

#### PERIODO A

DAL 04.08.2017 AL 30.09.2017

SPESA TOTALE: 688.225,66

#### INDICATORI DI

REALIZZAZIONE/RISULTATO:

**BENEFICIARI: 54/57**

**VISITATORI\*: ca. 43.000**

**CUSTOMER: 3,9/4**

#### PERIODO B

DAL 08.10.2017 AL 01.04.2018

SPESA TOTALE: 683.309,60

#### INDICATORI DI

REALIZZAZIONE/RISULTATO:

**BENEFICIARI: 69/80**

**VISITATORI: /**

**CUSTOMER: /**

*\*La stima è stata effettuata calcolando, sulla base dei dati di affluenza pervenuti (n. 28 Info-point su un totale di 54), una media mensile di visitatori per Info-point.*



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

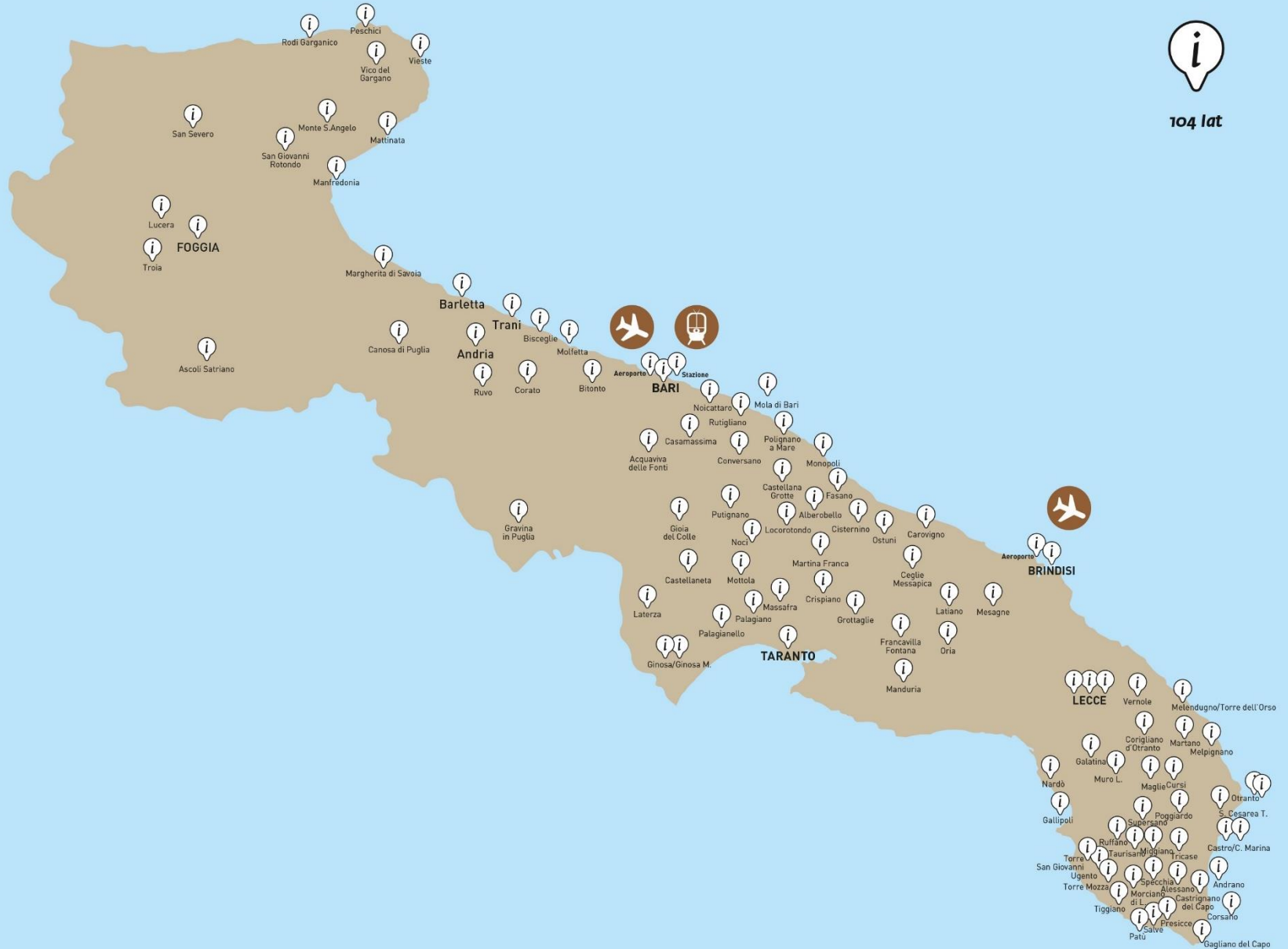
[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# MAPPATURA/CENSIMENTO INFOPOINT INFOGRAFICA 2016

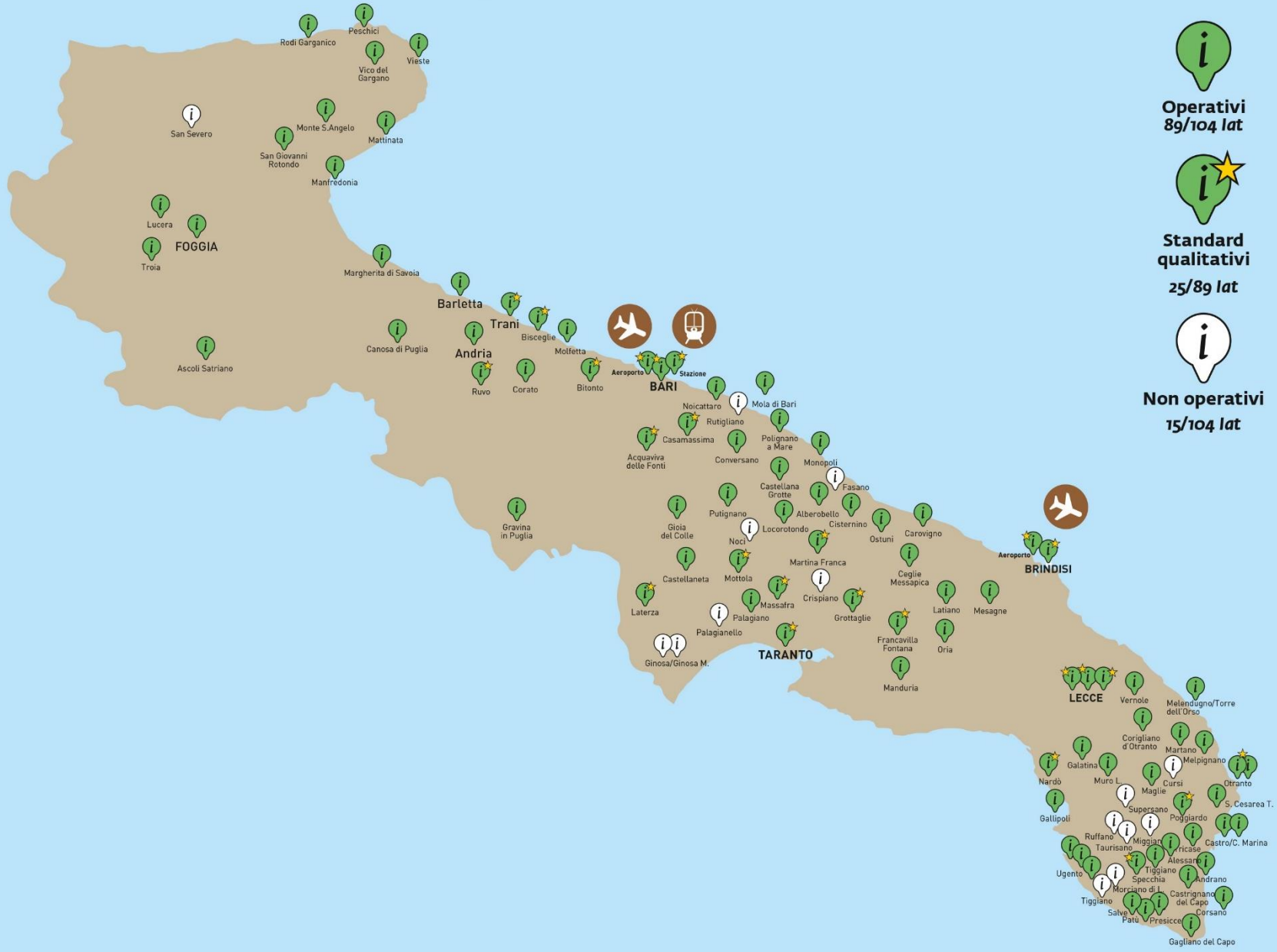
## UFFICI "IAT" ESISTENTI DICEMBRE 2016



104 iat



UFFICI "IAT" - OPERATIVITÀ E STANDARD QUALITATIVI 2016



**Operativi**  
89/104 IAT



**Standard qualitativi**  
25/89 IAT



**Non operativi**  
15/104 IAT

# Giugno 2017 - Interventi per la qualificazione del sistema dell'Accoglienza turistica locale

Adozione nuove 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 – DGR 876/2017.

Pubblicazione Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale – Determinazione DG 184/2017.



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Puglia 365

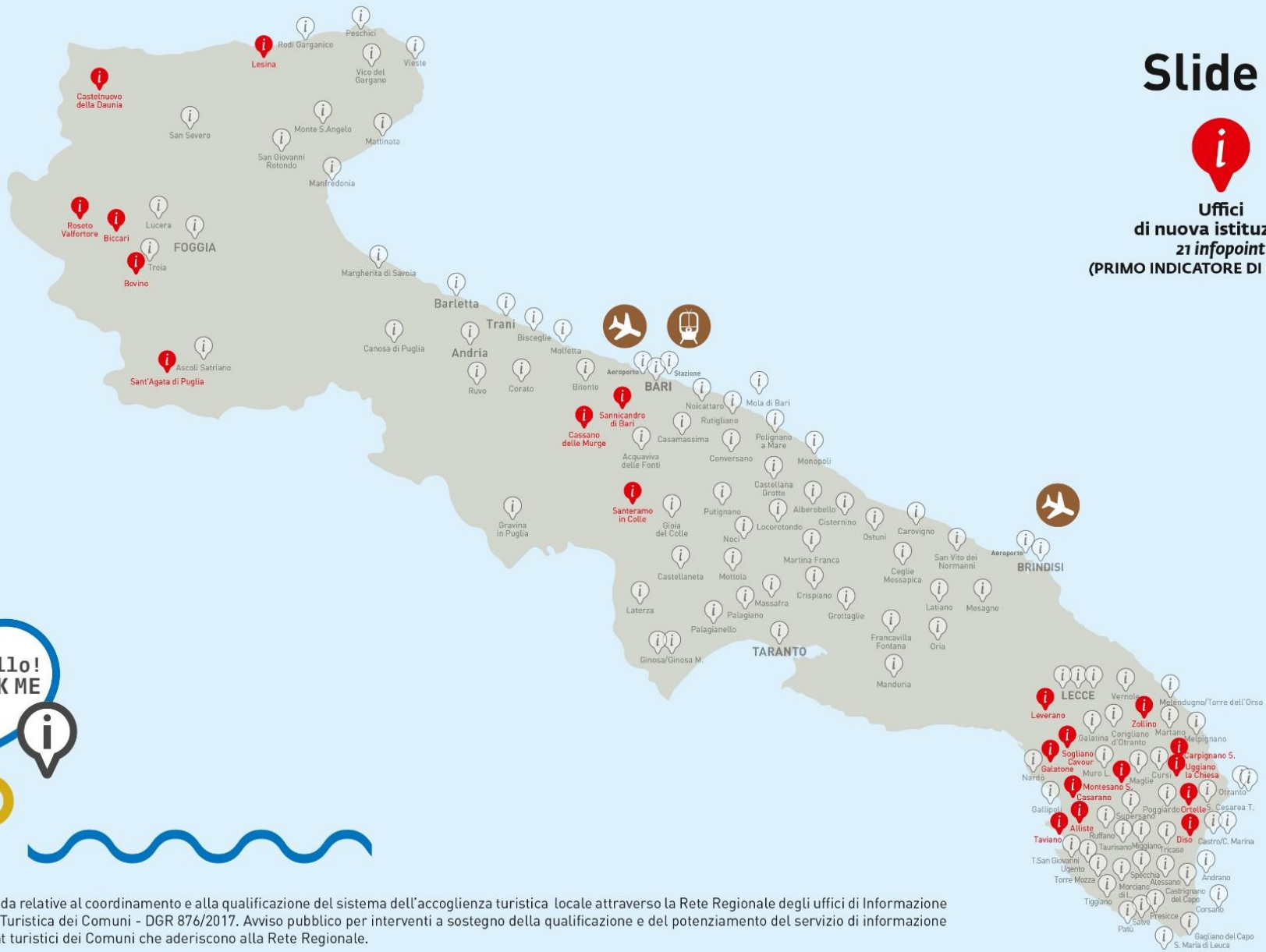
Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione – Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 – Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# Slide 1



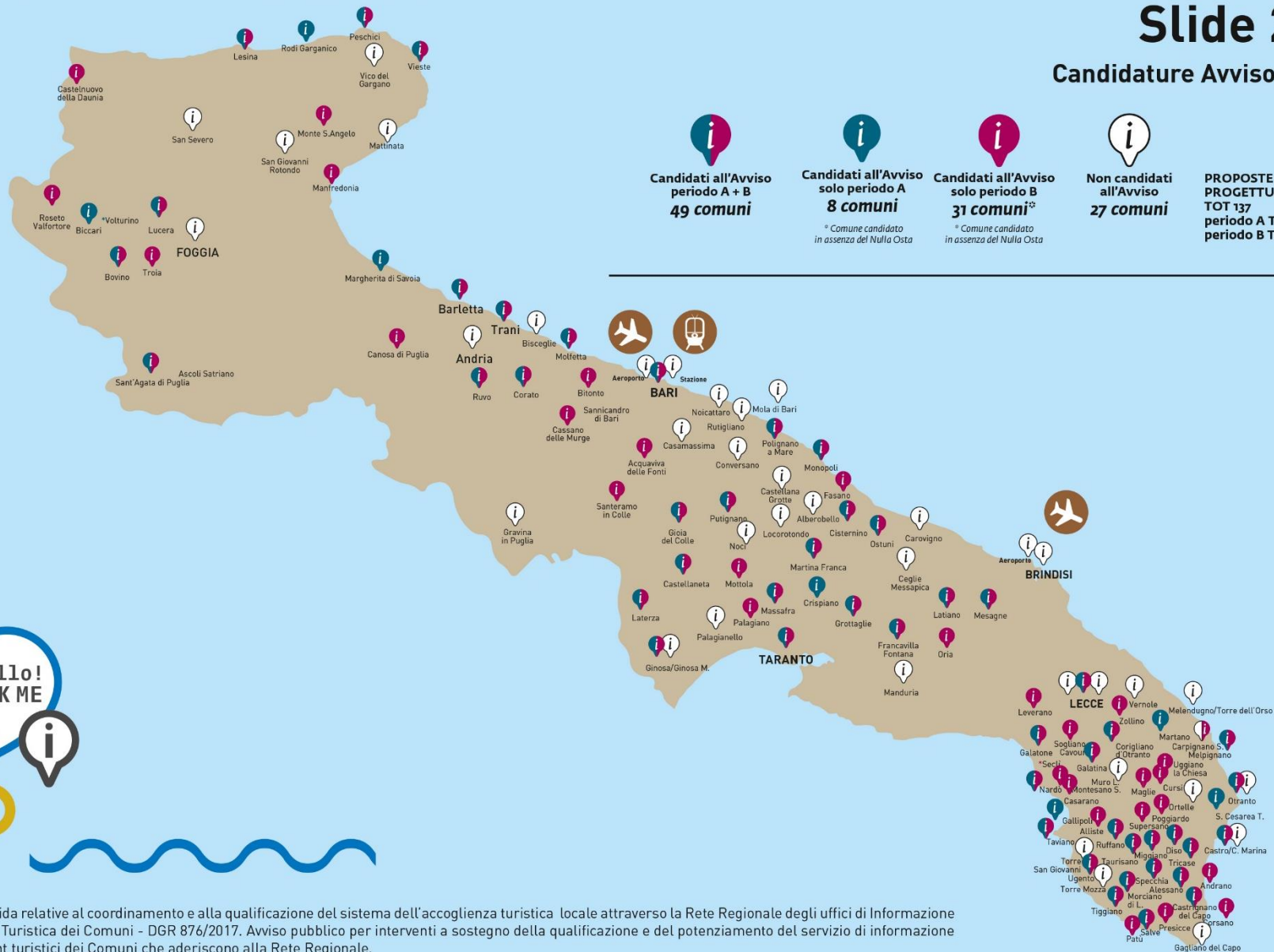
**Uffici  
di nuova istituzione  
21 infopoint  
(PRIMO INDICATORE DI RISULTATO)**



2017 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 - DGR 876/2017. Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale.

# Slide 2

## Candidature Avviso Pubblico



2017 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 - DGR 876/2017. Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale.



# Slide 3

## Comuni finanziati (SECONDO INDICATORE DI RISULTATO)

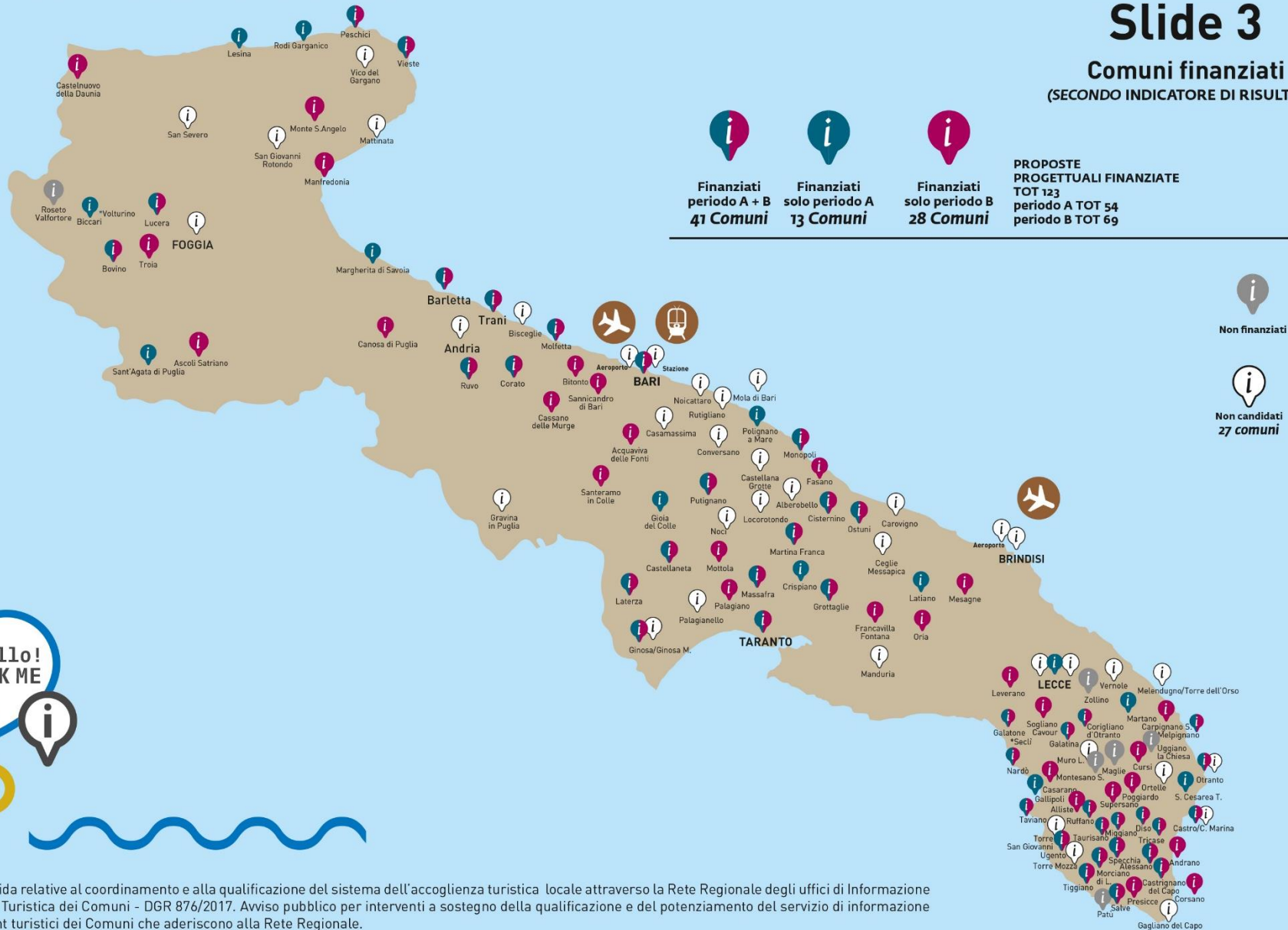


  
**Finanziati periodo A + B**  
**41 Comuni**

  
**Finanziati solo periodo A**  
**13 Comuni**

  
**Finanziati solo periodo B**  
**28 Comuni**

**PROPOSTE PROGETTUALI FINANZIATE**  
**TOT 123**  
**periodo A TOT 54**  
**periodo B TOT 69**



2017 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 - DGR 876/2017. Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale.

# UFFICI INFO-POINT OPERATIVITÀ E STANDARD QUALITATIVI DICEMBRE 2017

2016

2017



**Operativi**  
89/104 lat

**Operativi**  
104/125 Infopoint

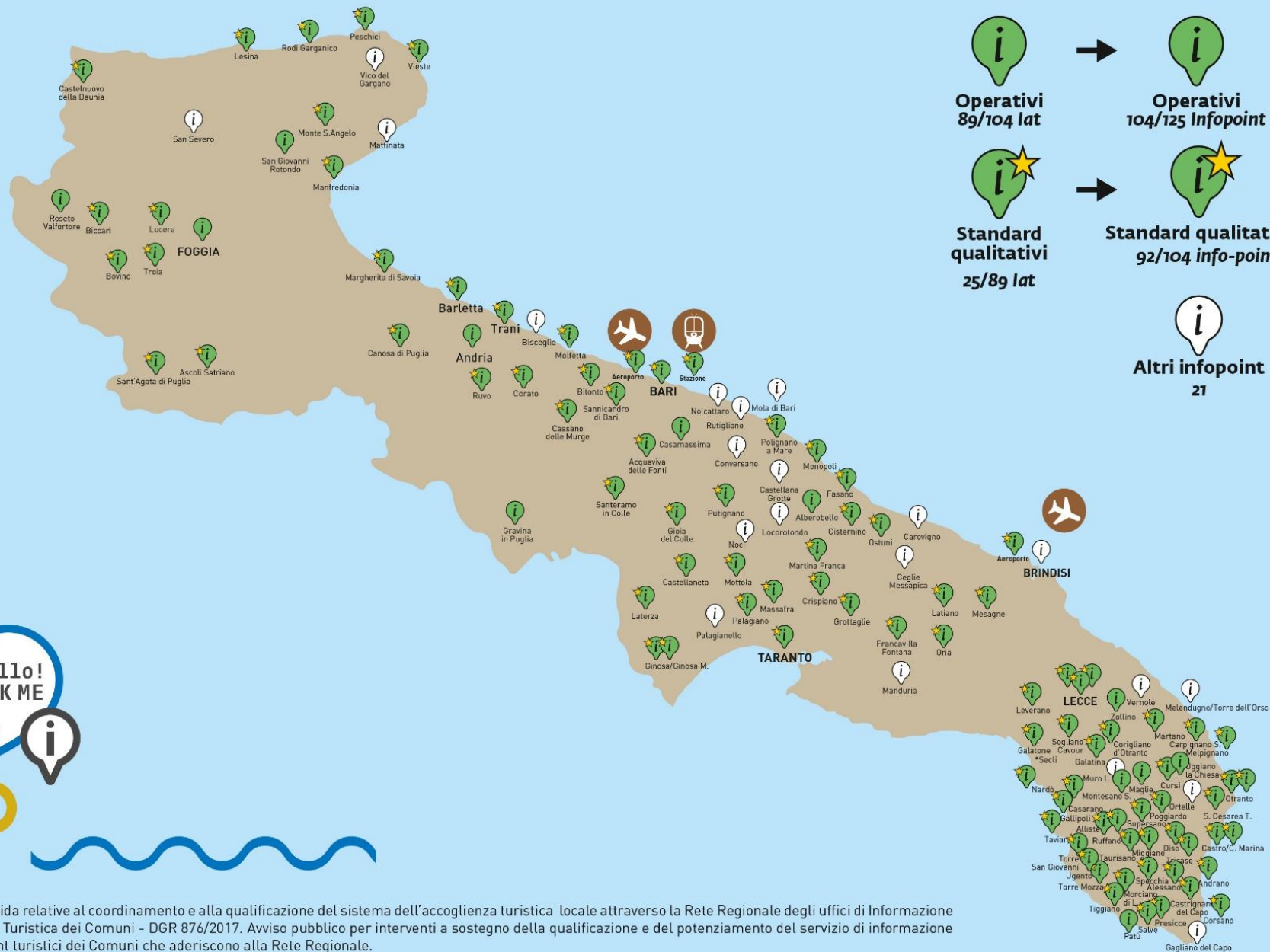


**Standard qualitativi**  
25/89 lat

**Standard qualitativi**  
92/104 info-point



**Altri infopoint**  
21



2017 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 - DGR 876/2017. Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale.



# Info-point – Periodo A

## Affluenza e customer satisfaction

Risposte totali 5.100



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



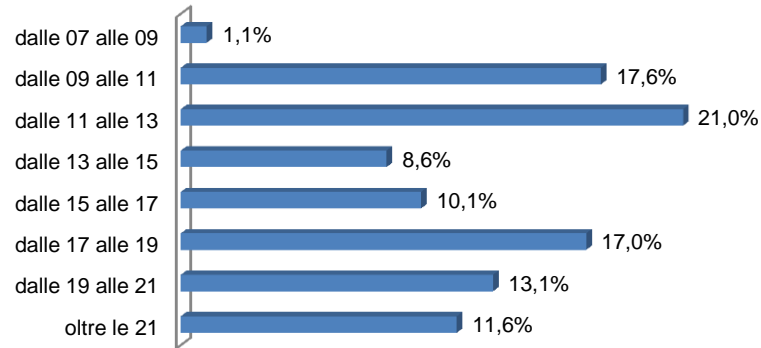
PROMOZIONE

Regione Puglia

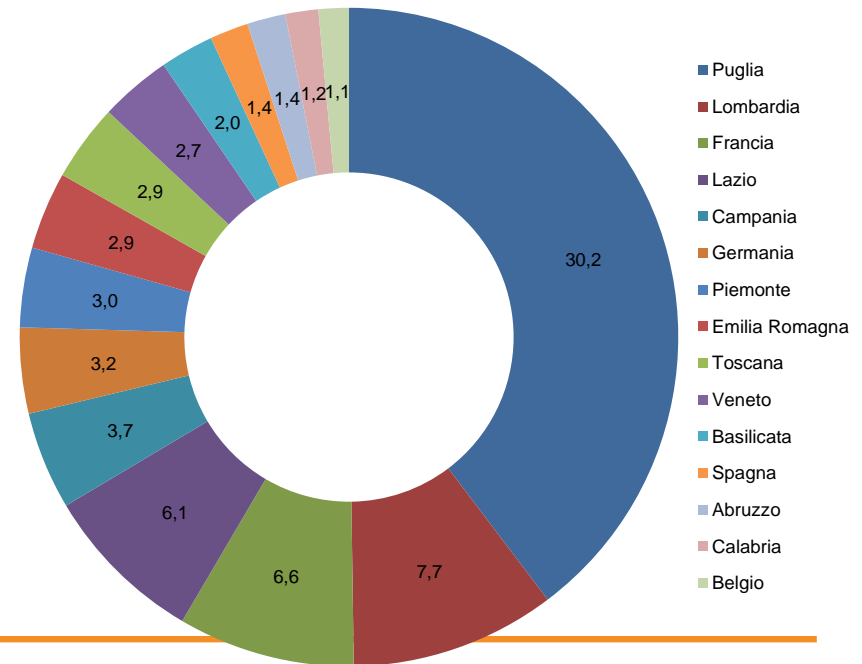
Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione – Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 – Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

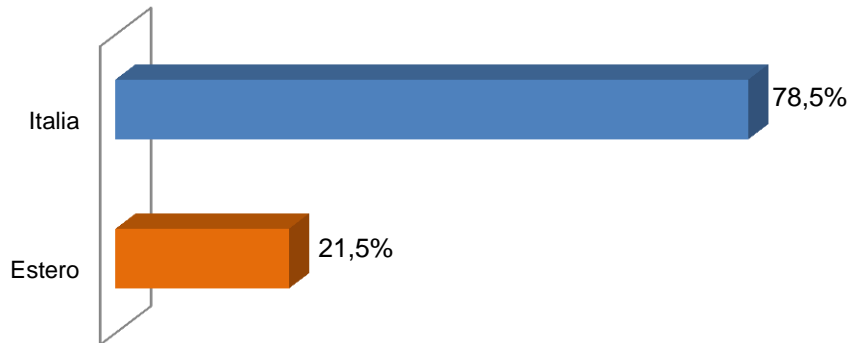
## Ora del rilevamento (% oraria sul totale questionari)



## Top 15 - origine dei turisti (%)



## Provenienza



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

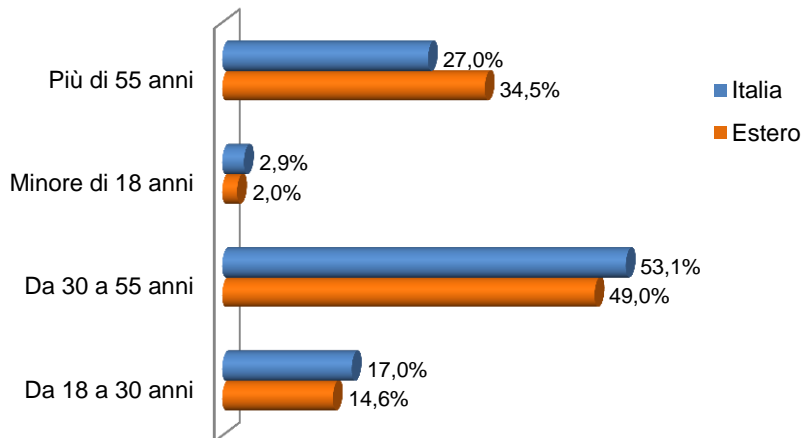


PROMOZIONE

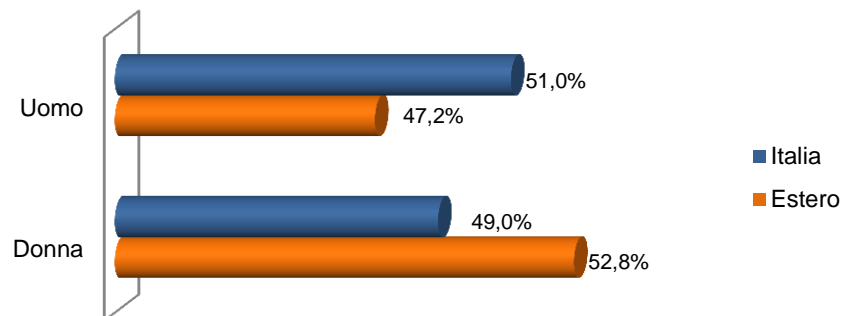
Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

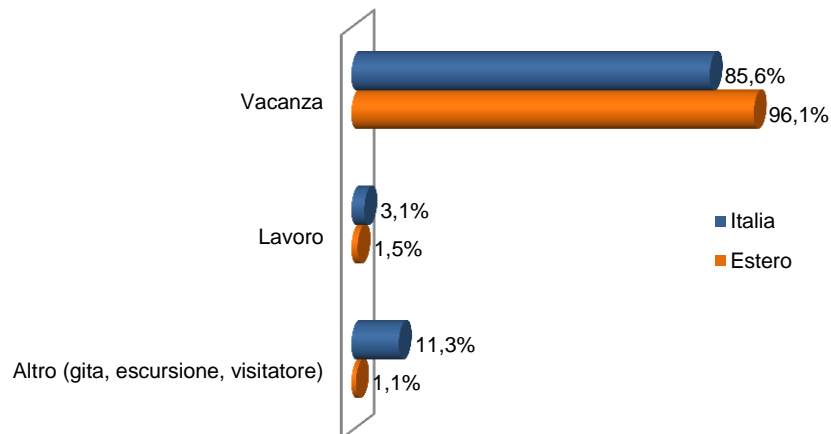
## Turisti per età



## Turisti per genere



## Motivo del viaggio



UNIONE EUROPEA



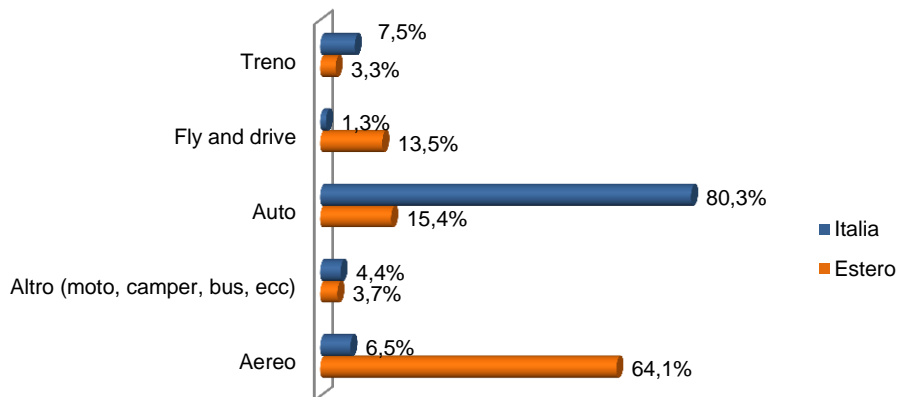
REGIONE PUGLIA



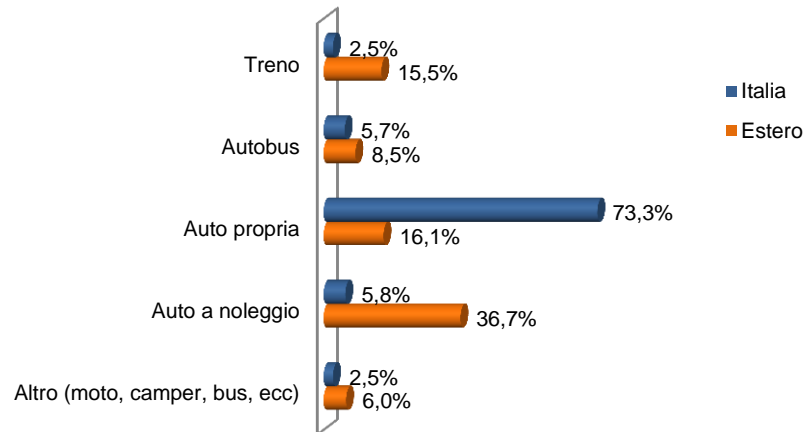
PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

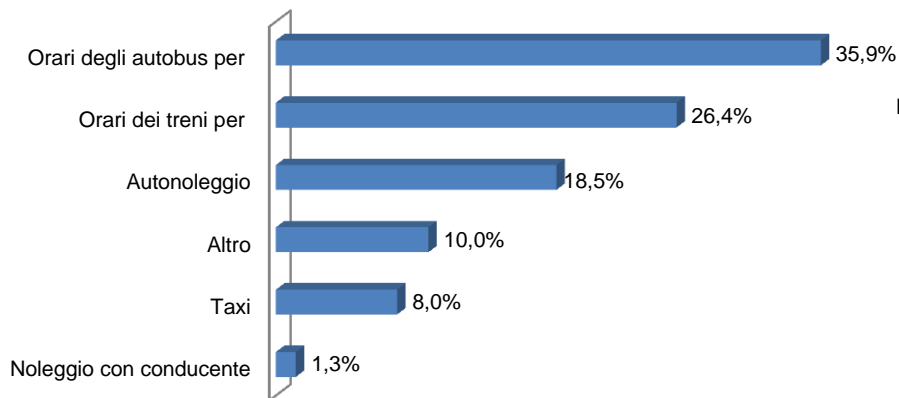
## Mezzo di trasporto utilizzato per raggiungere la destinazione



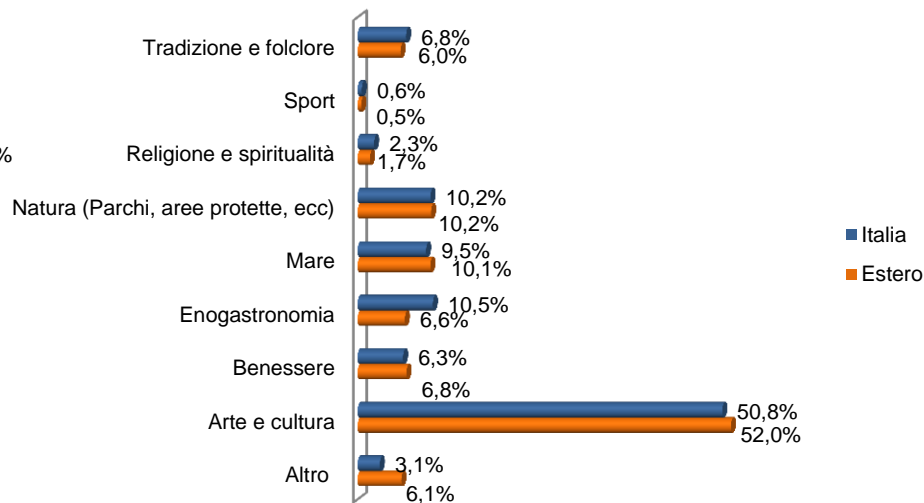
## Mezzo di trasporto utilizzato per muoversi all'interno della destinazione



## Tipologia d'informazione logistica richiesta



## Temi oggetto dell'informazione



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

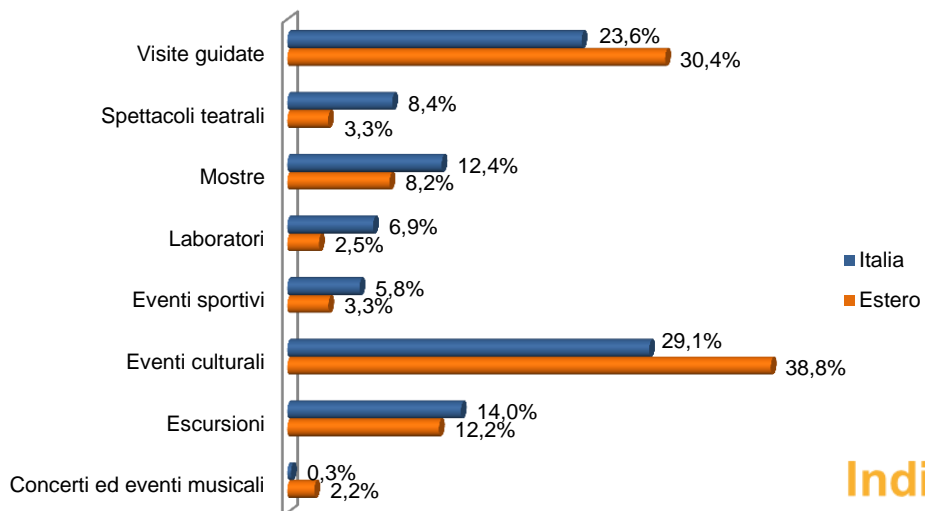


PROMOZIONE PUGLIA

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

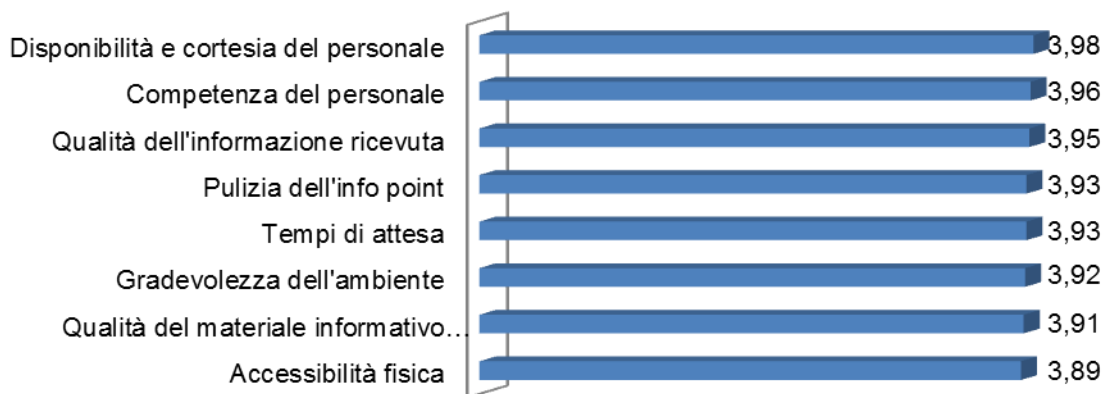
[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

## Eventi e attività: informazioni più richieste



## Indicare il grado di soddisfazione sulla qualità delle attività e dei servizi

(1= Per nulla soddisfatto; 4= Estremamente soddisfatto)



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# Dati di affluenza agosto-settembre 2017

Info-point scali  
aeroportuali  
(nr. Utenti)  
Bari 10.900  
Brindisi 9.600

Info-point periodo A  
54 Comuni  
43.000

Info-point  
totali 56  
Utenti stimati  
63.500



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Agenzia Promozionale del Turismo

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)





# INFO-POINT PERIODO B ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUL TERRITORIO

**N. TOTALE INFO-POINT CONTROLLATI: 35 su 69 finanziati**



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Agencia Operativa del Sud

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

## WEEK-END INTERESSATI DAI CONTROLLI

### PERIODO DI ATTIVITÀ 8.10.2017 – 01.04.2018

1 Ottobre 2017	Novembre	1-3 Dicembre 8-10 Dicembre 15-17 Dicembre 22-24 Dicembre 29-31 Dicembre	5-7 Gennaio 12-14 Gennaio 19-21 Gennaio	Febbraio	Marzo	1 Aprile 2018
----------------	----------	---	---	----------	-------	---------------

## LOCALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO

PROVINCIA	CONTROLLI EFFETTUATI
FOGGIA	8
BAT	3
BARI	6
BRINDISI	2
TARANTO	3
LECCE	13
TOT.	35/69 finanziati



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

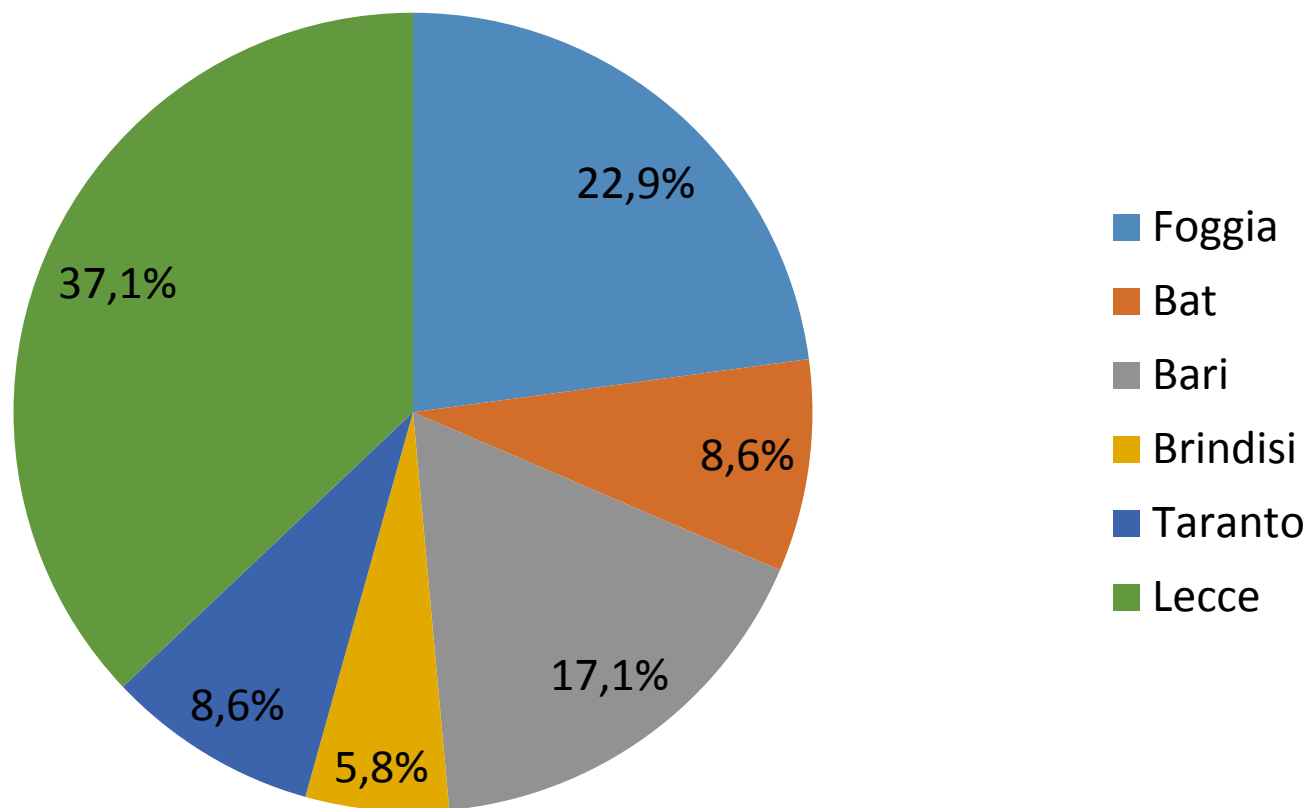


PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione – Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 – Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# LOCALIZZAZIONE CONTROLLI EFFETTUATI PER PROVINCIA



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

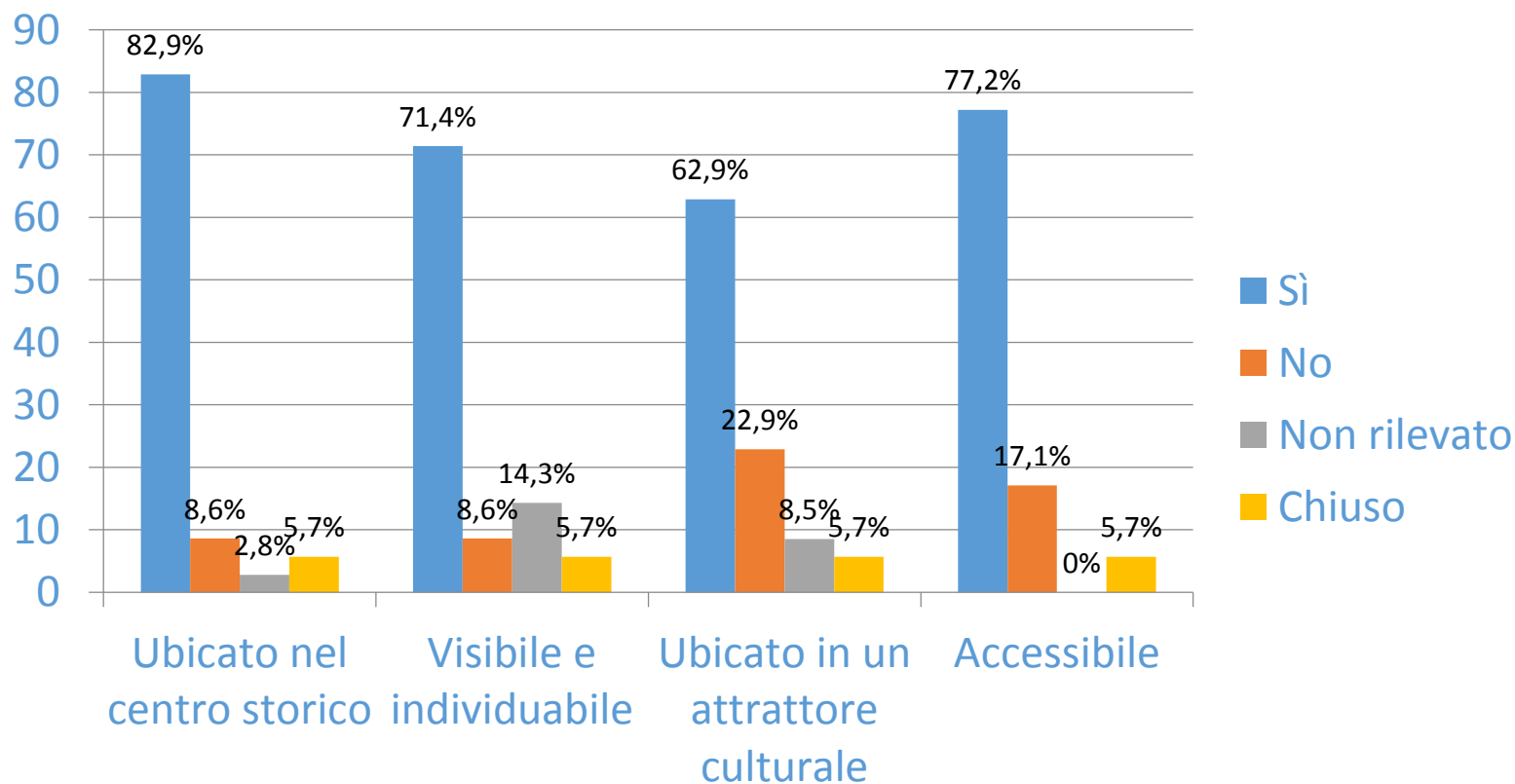


PROMOZIONE

Agenzia Promozione del Sud

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

# UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ INFO-POINT



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

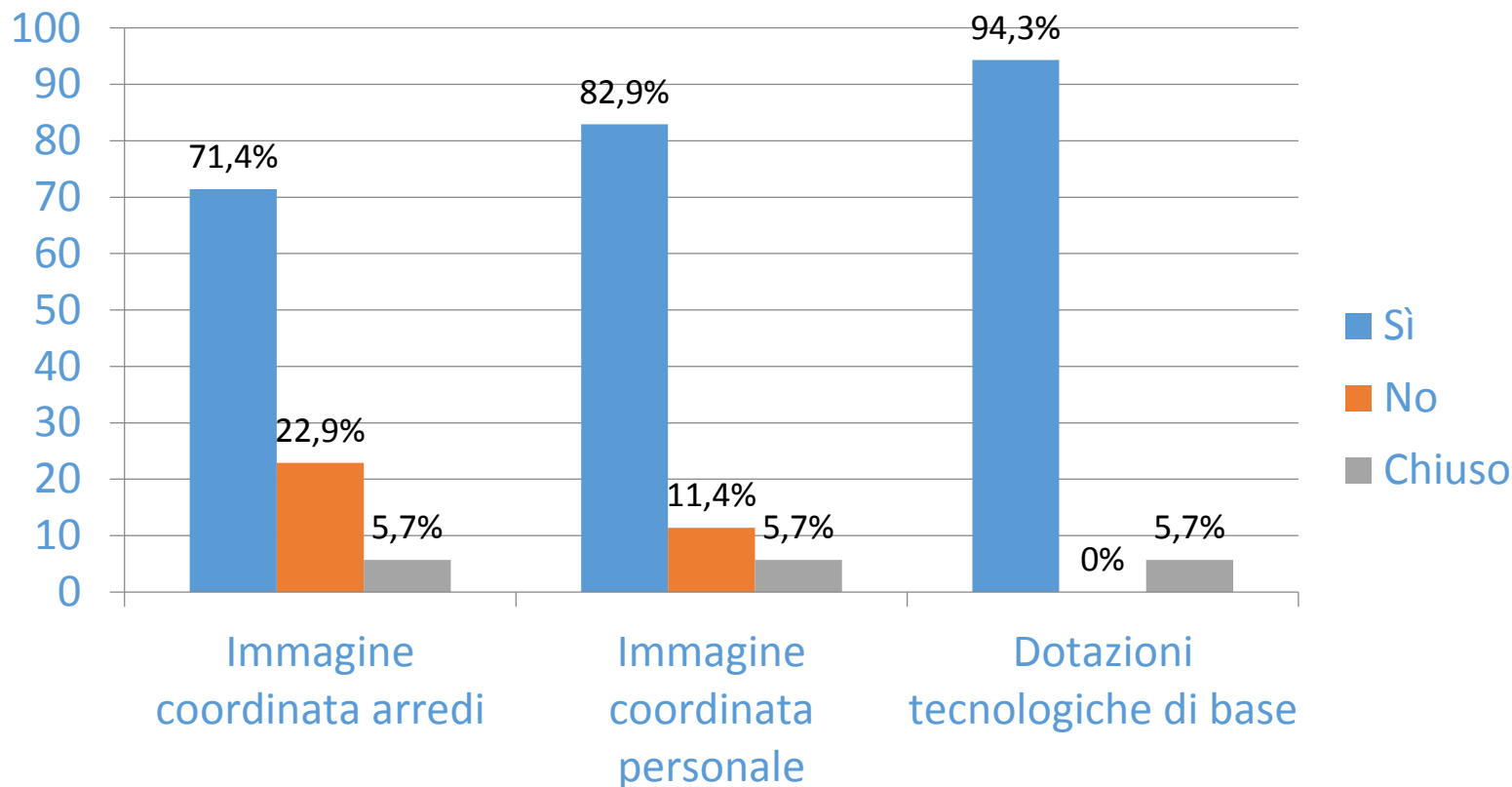


PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# ASPETTI ESTETICI E FUNZIONALI DEGLI INFO-POINT



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



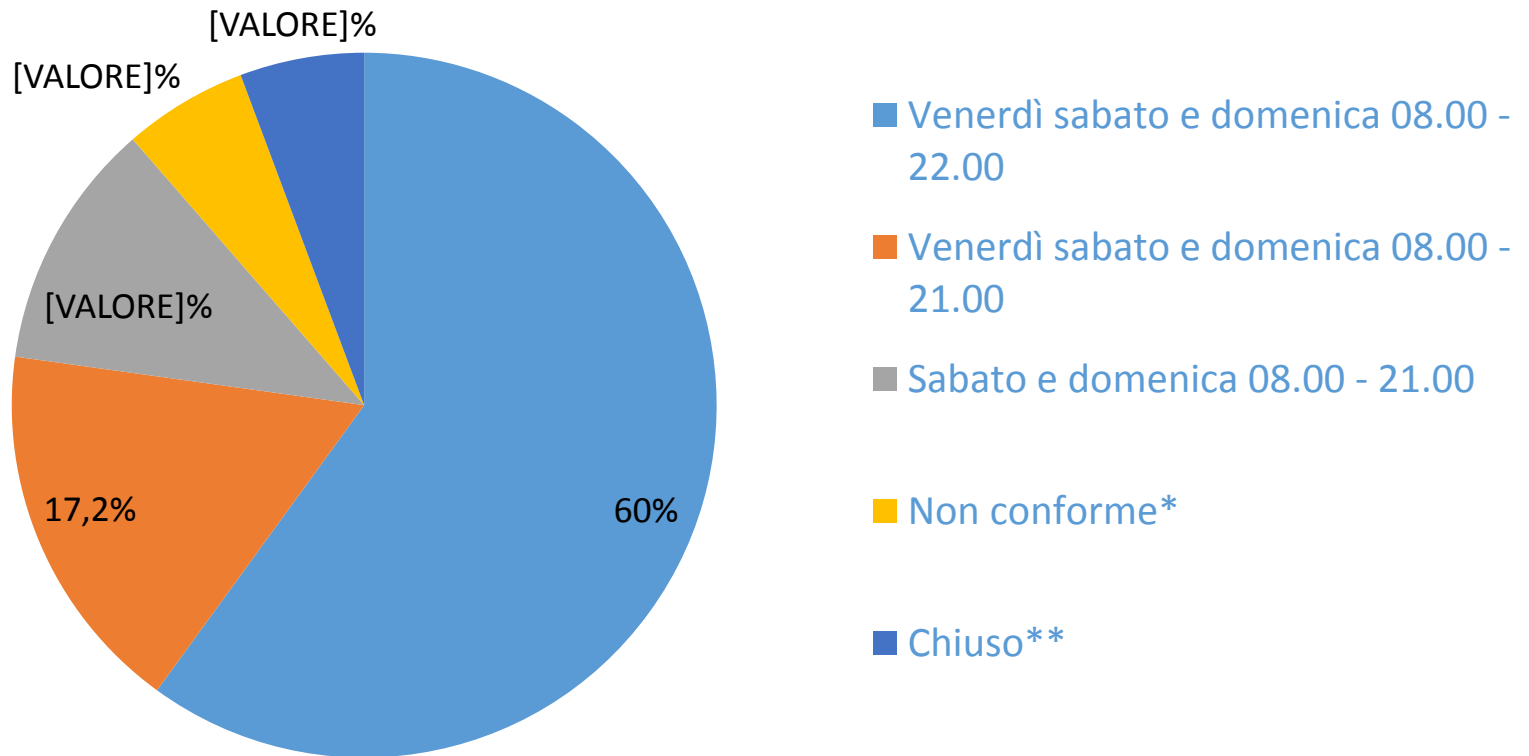
PROMOZIONE

Agencia Operativa del Turismo

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO NELLE GIORNATE PREVISTE DAL PROGETTO



\*In due casi è stata rilevata la non conformità degli orari di apertura rispetto a quanto previsto dal progetto finanziato.

\*\*In due casi è stata rilevata la chiusura degli Info-point.



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA

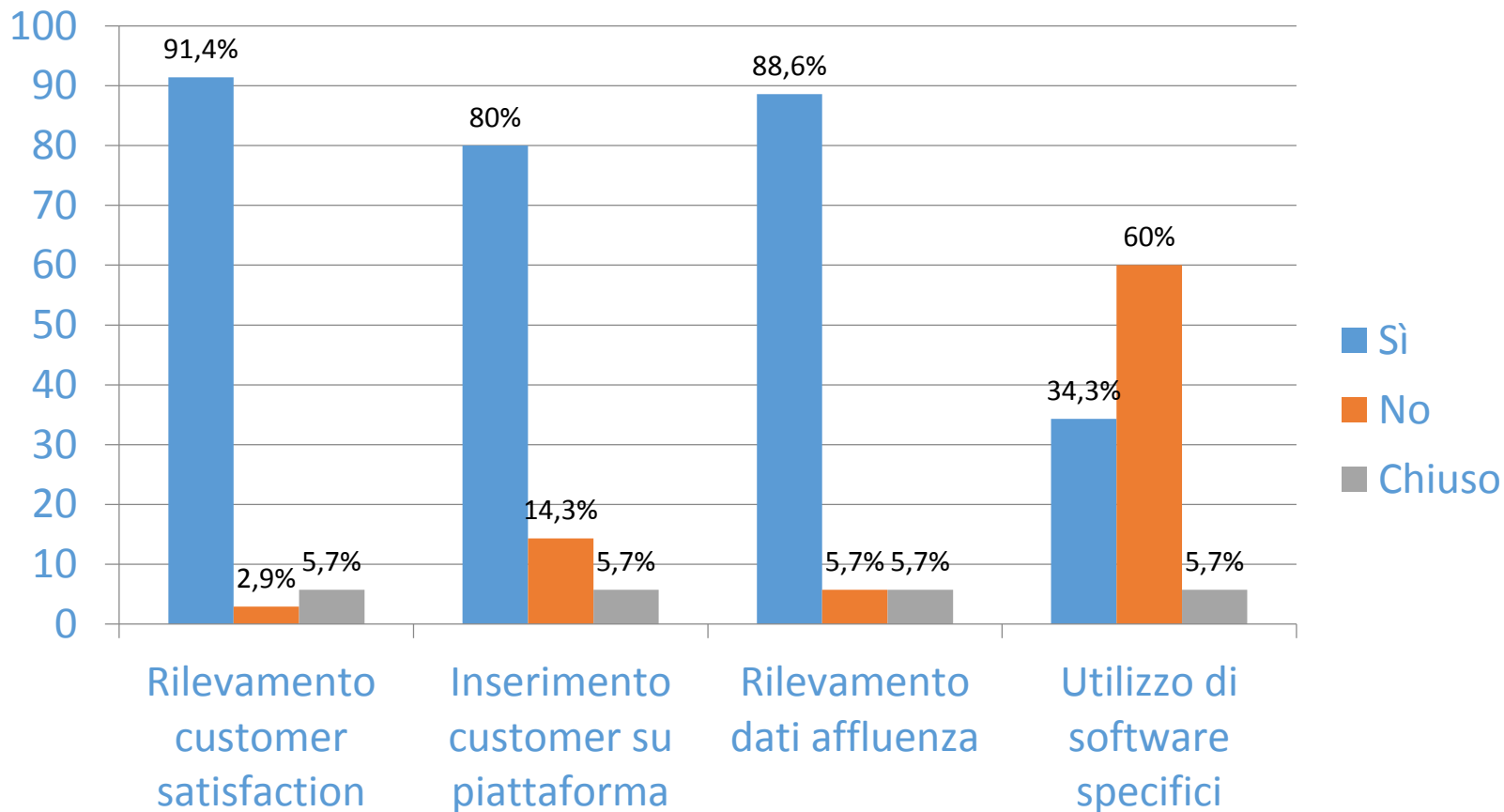


PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# ATTIVITÀ DI RILEVAMENTO DATI



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



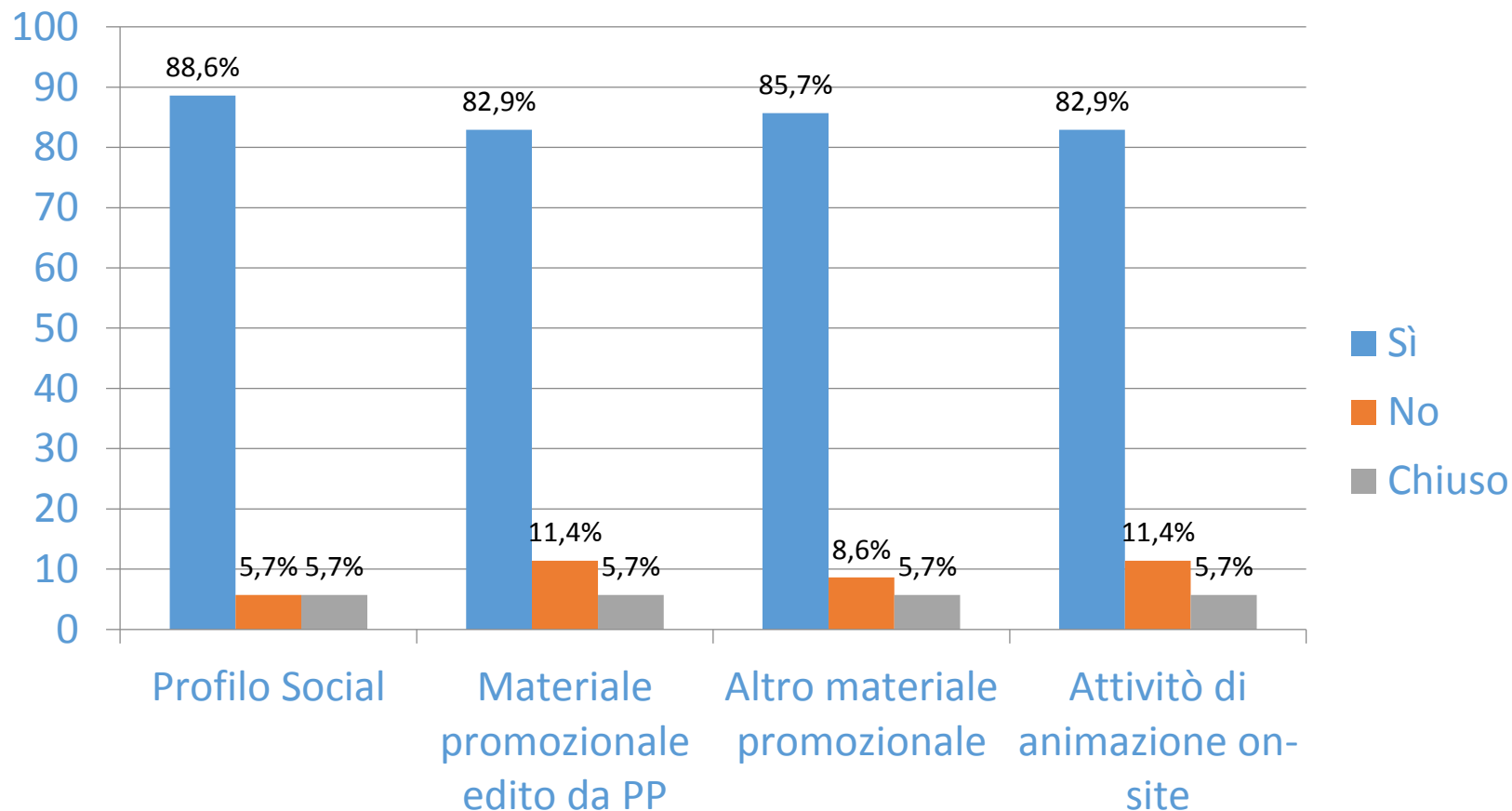
PROMOZIONE

Agencia Promozionale del Turismo

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)

# ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE ON/OFF LINE



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



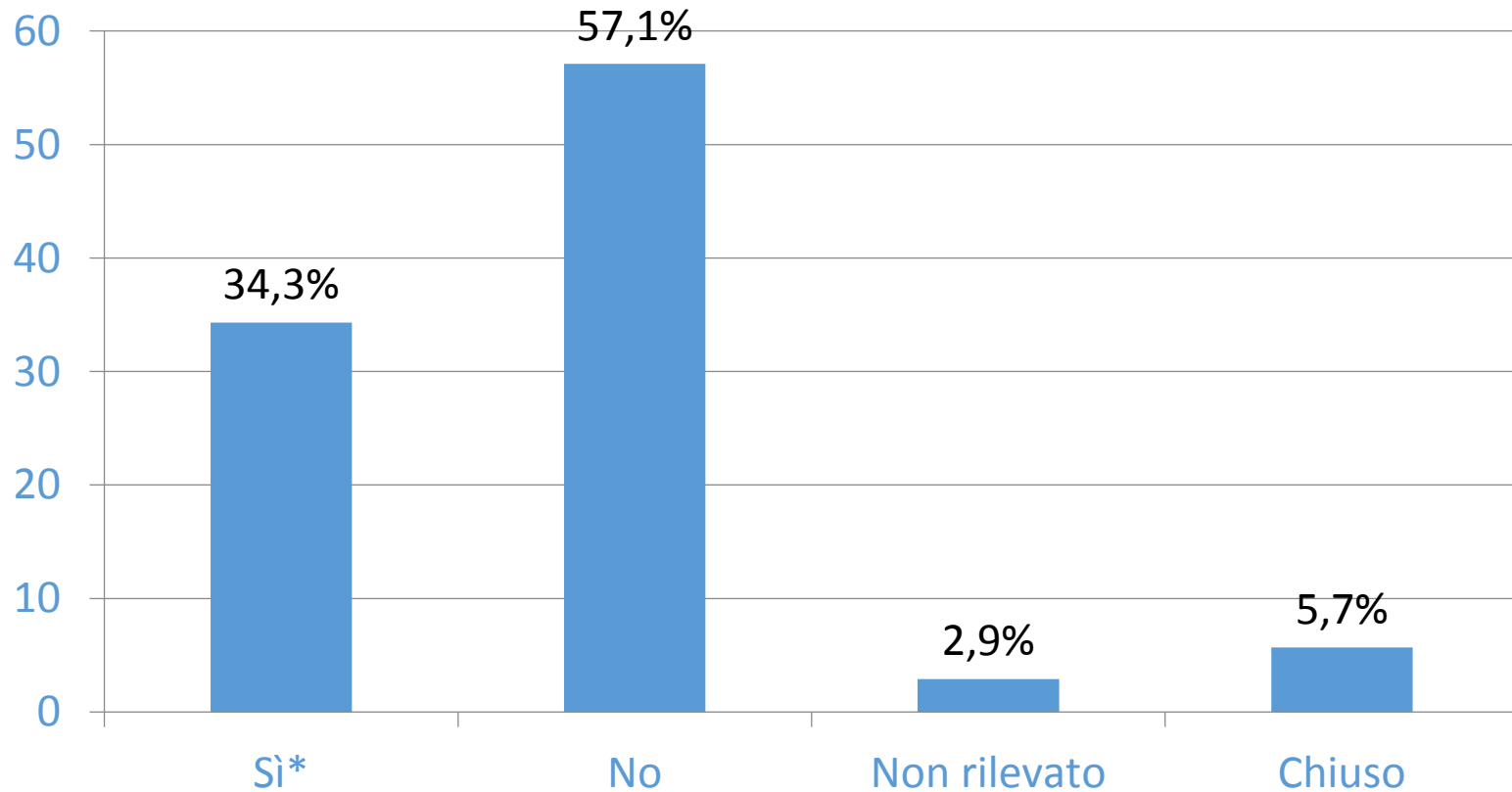
PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)



# ATTIVITÀ DI MERCHANDISING



\*Nel 34,3 % dei casi è stata rilevata la non conformità a quanto previsto dall'art. 5.3 delle Linee guida, approvate con DGR 876/2017



UNIONE EUROPEA



REGIONE PUGLIA



PROMOZIONE

Progetto Finanziato dal Piano di Azione e Coesione - Regione Puglia  
Programma Operativo Convergenza 2007-2013 - Linea 4

[www.puglia365.it](http://www.puglia365.it)