

## MISSIONE 07

### TURISMO

## PROGRAMMA DI BILANCIO 0701

### SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TURISMO

#### OBIETTIVI OPERATIVI

<b>26</b>	Attività diverse di promozione e sostegno del turismo	Settore promozione turistica ed Attività Economiche e Produttive Politiche comunitarie
-----------	---	--

## Obiettivo operativo n.26

### *Attività diverse di promozione e sostegno del turismo*

#### *Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive*

Sul territorio provinciale risultano operative 651 strutture tra alberghi, B&B, Affitta Camere, Case Vacanza, Case per Ferie, Ostelli, Campeggi, turismo rurale, Agriturismo con servizi di ricettività che garantiscono 18012 posti letto.

Nel corso del 2017 si è proceduto con regolarità nell'espletamento delle funzioni di classifica delle strutture ricettive che si riportano in tabella:

<b>Nuove classificazioni</b>	<b>Cessazione attività</b>	<b>Riclassificazione</b>	<b>Cambio titolarità</b>	<b>Cambio denominazione</b>	<b>Totale atti amministrativi</b>
N. 95	N.19	N.6	N.4	-----	<b>N.124</b>

Tali provvedimenti sono stati regolarmente pubblicati nella pagina dedicata sul portale "amministrazione trasparente". Il servizio, inoltre, garantisce la possibilità agli utenti di scaricare la modulistica necessaria per la classificazione distinta per tipologia di struttura, la relativa normativa e l'aggiornamento dei prezzi validi per il 2017. L'elenco delle strutture viene regolarmente aggiornato e caricato sul sistema informativo Turistat

#### *Osservatorio turistico del Settore – Rilevazione flussi turistici*

Si è proceduto con regolarità allo svolgimento dell'attività di accreditamento delle nuove strutture ricettive sul sistema turistat.

Inoltre, a seguito di specifici decreti dell'Assessorato regionale, si è proceduto alla riclassifica delle strutture che sono in regola con gli adempimenti statistici.

### *Qualificazione del sistema ricettivo*

In parallelo è continuata l'attività relativa alla qualificazione del sistema ricettivo, il cui obiettivo è quello di garantire la qualità dell'accoglienza. Si è provveduto pertanto ad epletare attività di vigilanza e controllo sul mantenimento dei requisiti di classificazione delle strutture.

### *Informazione e l'accoglienza turistica*

E' continuata l'attività di coordinamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica. In particolare, allo stato attuale il Settore raccorda n. 11 Info Point dislocati in: Canicattì, Casteltermini, Cattolica Eraclea, Favara, Lampedusa/Linosa, Licata, Palma di Montechiaro, Porto Empedocle, Siculiana, Realmonte e Naro

### *Iscrizione all'Albo Regionale Ass. Pro Loco*

Si è proceduto con regolarità nell'espletamento delle funzioni relative al rilascio parere per le iscrizioni all' Albo Regionale delle Associazioni Pro Loco così come previsto dalla nuova normativa regionale D.A. n.3512 del 21.12. 2016. Nel 2017, sono stati rilasciati pareri con atti dirigenziali entro i termini previsti e con distiti atti si è rilasciato parere favorevole per l' iscrizioni all' Albo Regionale delle Associazioni Pro Loco di:

Alessandria della Rocca, Comitini, Lucca Sicula e Raffadali.

## Promozione Turistica – Il Piano di Comunicazione turistica 2017

Al fine di consolidare e accrescere la capacità attrattiva del nostro territorio, il "Servizio di Comunicazione Turistica" preposto a tale obiettivo, ha elaborato il Piano di Comunicazione Turistica 2017. Il Piano, approvato con Determina Commissariale, si è concretizzato attraverso le seguenti iniziative ed attività:

- *stampa, diffusione e distribuzione dei prodotti editoriali di promozione turistica.*

Considerata a esiguità della somma destinata al capitolo “servizio per tipografia”, si è provveduto con Determina Dirigenziale n. 1814 del 27.10.2017 a contrarre mediante RDO sul MEPA per all'affidando del servizio ristampa di materiale tipografico non a somministrazione ma a unica fornitura, per: ristampa della mappa della città di Agrigento, stampa della brochure (Italiano e inglese) sulla Scala dei Turchi, ristampa e aggiornamento (italiano e inglese) dei vademecum e dei depliant Agrigento e la Valle dei Templi). Si è ottimizzato l'utilizzo della depliantistica, provvedendo con continuità e tempestività alla distribuzione del materiale editoriale sulla base di specifiche esigenze: alle strutture ricettive, agli info point e a servizi turistici. Inoltre, sono state evase richieste provenienti da: potenziali turisti nazionali ed esteri, da Associazioni, da tour operators ed Organismi nazionali e internazionali, a cui l'ufficio ha tempestivamente provveduto per la spedizione del materiale editoriale.

Inoltre si è provveduto alla stampa di manifesti , locandine e inviti dell'evento organizzato nel mese di dicembre come meglio descritto nel punto successivo.

*Il 19 Dicembre, presso la Sala Pellegrino, si è organizzato un **Convegno** dal tema "Fiumi e Storia - Le foci agrigentine tra archeologia e ambiente" - ipotesi di sviluppo turistico. Il convegno ha riscosso ottimo successo.*

Inoltre a **Lampedusa**, in coincidenza di missione ispettiva e in collaborazione con il Comune, è stato organizzato il 13 ottobre un **Convegno** con gli operatori del settore ricettivo sulle problematiche di gestione e controllo.

- *attività di informazione on-line .*

E' stata assicurata regolarità e continuità nel rispondere alle numerose richieste di informazioni pervenute per posta elettronica provenienti dall'Italia e dall'estero. Come di consueto, sono state numerose le richieste anche di depliantistica che l'ufficio ha tempestivamente provveduto per la spedizione.

- *aggiornamento del portale turistico provinciale.*

Si è data massima attenzione nell'implementazione e aggiornamento continuo del portale web istituzionale sul turismo dell'Ente [www.livingagrigo.it](http://www.livingagrigo.it). Si è provveduto ad aggiornare i contenuti delle pagine relative all'area tematica turismo e sul Portale Istituzione del Turismo, in particolare la “pagina contatti”, “la modulistica” e la pubblicazione di circolari afferenti il servizio classificazione. Mentre per quanto riguarda la sezione informazione e promozione turistica ,l'aggiornamento è giornaliero ( informazione Eventi, Nuove Classificazioni strutture, cambio titolarità, chiusure,ecc.)

### **Altre iniziative realizzate - Il progetto di Customer Satisfaction**

Il Settore, in un'ottica di ascolto e miglioramento dei servizi ha realizzato, nel periodo dal 1 ottobre al 31 Dicembre 2017l, una indagine per rilevare il livello di soddisfazione espresso dai propri utenti sulla qualità, efficienza ed efficacia dei servizi.

La rilevazione dei dati è stata effettuata attraverso una indagine realizzata con la somministrazione di un questionario esclusivamente agli utenti che si sono presentati presso gli uffici del Settore per essere restituito, debitamente compilato, ed inserito in apposita cassetta detenuta dalla responsabile del Servizio di Comunicazione Turistica per l'elaborazione ed analisi dei risultati dell'indagine.

A seguito della somministrazione dei questionari si è registrato un ritorno di questionari compilati molto basso rispetto all'utenza gestita.

Ciò è dovuto al fatto che si tratta di imprenditori impegnati che hanno spesso poco tempo o sono poco sensibili a queste indagini.

Gli utenti che hanno risposto al questionario sono gestori di strutture alberghiere ed extralberghiere che hanno frequenti contatti con l'Ufficio.

Anche se i questionari restituiti sono una percentuale bassa, rispetto a quelli distribuiti costituiscono comunque un campione omogeneo ed utile a valutare la customer satisfaction.

Dall'indagine è emerso un giudizio complessivamente positivo nei confronti dei servizi offerti dal Settore.