

RELAZIONE SULL'UFFICIO INFORMAZIONI DI MARINA DI PIETRASANTA

La presente relazione intende offrire un quadro circa l'andamento dell'Ufficio Informazioni di Marina di Pietrasanta riferibile al periodo giugno – settembre 2003.

Per una corretta gestione dell'Ufficio è necessario svolgere regolarmente, oltre al normale servizio di sportello, anche molteplici attività di **ricerca del materiale da distribuire** agli utenti.

A tale proposito riveste particolare importanza la produzione o la ristampa di materiale informativo inerente il territorio comunale di Pietrasanta (cfr. piantine topografiche di Marina di Pietrasanta) – attività che comprende anche la ricerca di nuovi sponsor – così come la compilazione di un inventario del materiale da richiedere periodicamente alle Agenzie per il turismo o agli Uffici Informazioni dei Comuni di maggiore interesse.

Molto utile risulta anche la stesura di un calendario mensile di eventi del Comune di Pietrasanta, comprendente manifestazioni generali, mostre, rassegne culturali, musicali e sportive nonché mercatini di antiquariato ed artigianato. Ciò ha lo scopo di rendere immediatamente visibili al turista le molteplici possibilità di intrattenimento offerte dalla nostra città ma intende anche essere uno strumento d'interesse e di utilità da distribuire agli altri Uffici Informazioni della zona e agli organi di stampa locali.

A tale proposito si rende necessario segnalare che non tutti i suddetti Uffici Informazioni hanno risposto con costanza alla nostra richiesta del calendario mensile degli eventi del loro Comune di competenza e qualora si siano verificate lamentele in merito alla mancanza presso il nostro Ufficio del suddetto materiale, esso è un fatto da ritenersi indipendente dalla nostra volontà.

Da inserirsi nella voce produzione del materiale è anche l'aggiornamento di elenchi di informazioni di vario genere particolarmente richieste dai turisti quali:

- agenzie immobiliari;
- sagre e mercati (sia settimanali che dell'antiquariato e dell'artigianato per l'intero territorio regionale);
- cinema e teatri;
- principali collegamenti ferroviari (Milano, Roma, Bergamo, Firenze, Cinque Terre)
- principali collegamenti autolinee CLAP e Lazzi.¹

L'Ufficio Informazioni poiché anche Ufficio di Accoglienza Turistica si occupa di un'altra importante attività: la **raccolta di suggerimenti e reclami**, sia verbali che scritti, da parte dei turisti e della popolazione locale.

Una delle esigenze più fortemente sentite è la possibilità di consultare gli schemi-orari dei treni fuori dall'orario di apertura dell'ufficio stesso. Al momento i suddetti schemi si trovano in apposite bacheche all'interno dei nostri locali in quanto lo spazio per poterle appendere in modo che risultino sempre visibili è insufficiente. A tal proposito gli utenti fanno presente che ciò non si verificava quando l'Ufficio Informazioni era situato nella vecchia ubicazione (cfr. locali adiacenti alle poste), pur manifestando un forte apprezzamento per la nuova sede, più ampia ed accogliente.

Altro disagio fortemente sentito riguarda i principali collegamenti delle autolinee CLAP e Lazzi. In particolar modo viene lamentata la mancanza totale di collegamenti serali tra le varie località della Versilia e tra Marina di Pietrasanta e il centro storico nei mesi di giugno e settembre, considerati alla pari dei mesi invernali. La stessa situazione

¹ Alla voce "principali collegamenti ferroviari" è da inserirsi anche il lavoro di ricerca attraverso il sito Internet di Trenitalia di orari aggiornati in base alle richieste degli utenti allo sportello e di compilazione di moduli prestampati con gli orari per le destinazioni suddette. Nella voce "principali collegamenti autolinee di trasporto locale e regionale" rientra il lavoro d'aggiornamento degli orari e di conseguente compilazione di schemi-orari riassuntivi per le principali destinazioni della Versilia e della Toscana da effettuarsi di norma il 30 giugno e il 1 settembre.

viene riscontrata in merito ai collegamenti tra Marina di Pietrasanta e Firenze, che risultano essere insufficienti per soddisfare una richiesta turistica in costante crescita, soprattutto per quanto riguarda il mese di giugno, mese nel quale l'afflusso turistico ha fatto registrare un aumento del 40% circa.

Molto ricorrenti sono state inoltre le lamentele riguardanti le zanzare e le richieste verbali e telefoniche di informazione a proposito della distribuzione da parte del Comune di kit specifici per la prevenzione.

Al fine di meglio comprendere l'andamento dell'afflusso turistico presso l'Ufficio Informazioni si è ritenuta opportuna anche la compilazione di una tabella "monitoraggio utenti" mese per mese (suddivisa per tipologia di informazione turistica richiesta e lingua parlata dall'utente) e la conseguente elaborazione di grafici esplicativi e riassuntivi dei dati raccolti nel periodo di riferimento giugno – settembre.

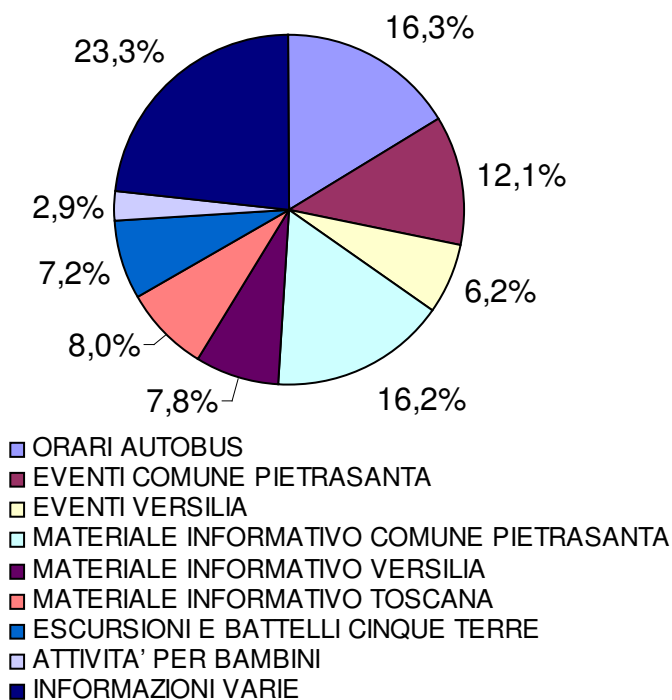
A tale proposito è necessario precisare che gli esiti qui di seguito riportati analizzano il suddetto andamento da prospettive diverse.

Partendo dal totale degli utenti (**10384 unità**) che si sono rivolti presso l'Ufficio Informazioni nel periodo giugno – settembre 2003, si è proceduto alla compilazione di due tabelle generali corredate di due grafici (nei quali i valori sono riportati in percentuale), riguardanti rispettivamente la prima (tabella 1.1) la tipologia di informazione richiesta e la seconda (tabella 1.2) la lingua parlata dall'utente.

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONE	UNITA'
ORARI AUTOBUS	1694
EVENTI COMUNE PIETRASANTA	1257
EVENTI VERSILIA	647
MATERIALE INFORMATIVO COMUNE PIETRASANTA	1687
MATERIALE INFORMATIVO VERSILIA	804
MATERIALE INFORMATIVO TOSCANA	831
ESCURSIONI E BATTELLI CINQUE TERRE	747
ATTIVITA' PER BAMBINI	295
INFORMAZIONI VARIE ²	2422
TOTALE	10384

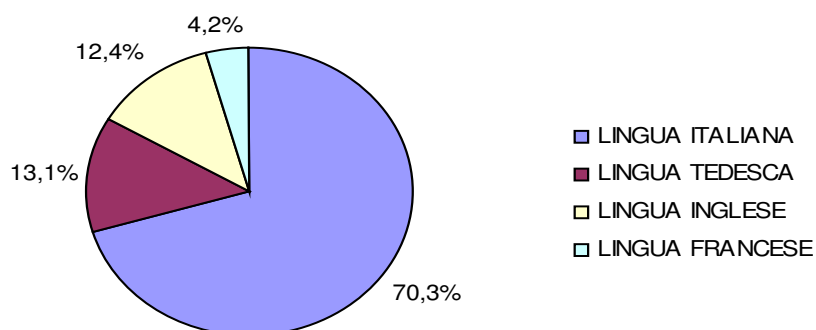
Tabella 1.1 – Totale unità per tipologia di informazione richiesta (giugno – settembre 2003)

² Per informazioni varie sono da intendersi le seguenti richieste: liste di agenzie immobiliari, liste alberghi, liste stabilimenti balneari, liste ristoranti e tutte le altre richieste non esattamente riconducibili alle altre tipologie sopraelencate



LINGUA ITALIANA	7303
LINGUA TEDESCA	1366
LINGUA INGLESE	1290
LINGUA FRANCESE	425
TOTALE	10384

Tabella 1.2 – Totale unità per lingua parlata (giugno – settembre 2003)



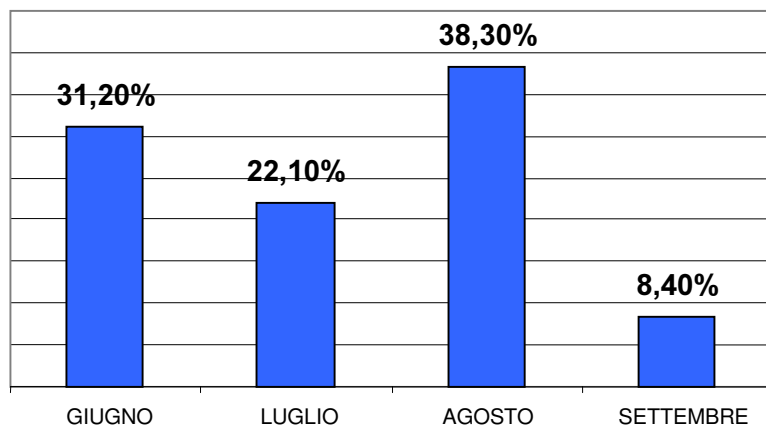
Oltre alle tabelle generali è sembrata utile la compilazione di due blocchi di tabelle comparative, stilati il **primo (A)** in base alla lingua parlata dagli utenti e riferito al periodo giugno – settembre 2003 (tabelle dalla 2.1 alla 2.4) e il **secondo (B)** su base mensile (tabelle dalla 3.1 alla 3.4). Sono stati inseriti anche per questi dati grafici riassuntivi, nei quali il valore è espresso in percentuale.

(A)

LINGUA ITALIANA

GIUGNO	2283
LUGLIO	1621
AGOSTO	2802
SETTEMBRE	597
TOTALE	7303

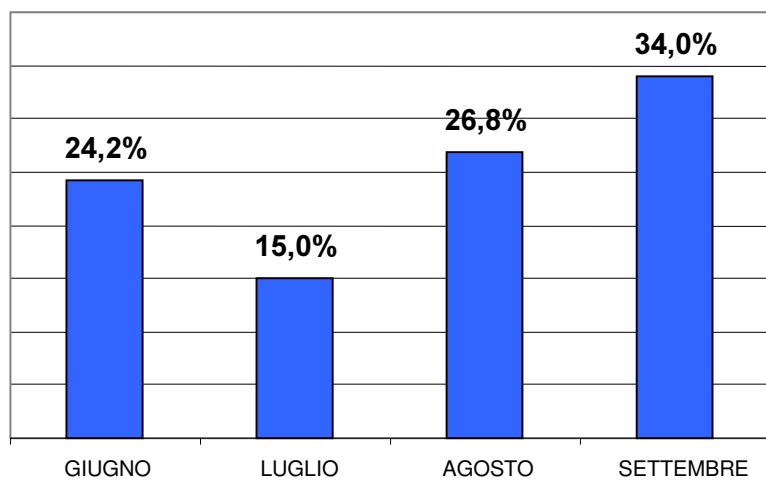
Tabella 2.1 – Utenti di lingua italiana (giugno – settembre 2003)



LINGUA TEDESCA

GIUGNO	331
LUGLIO	206
AGOSTO	367
SETTEMBRE	462
TOTALE	1366

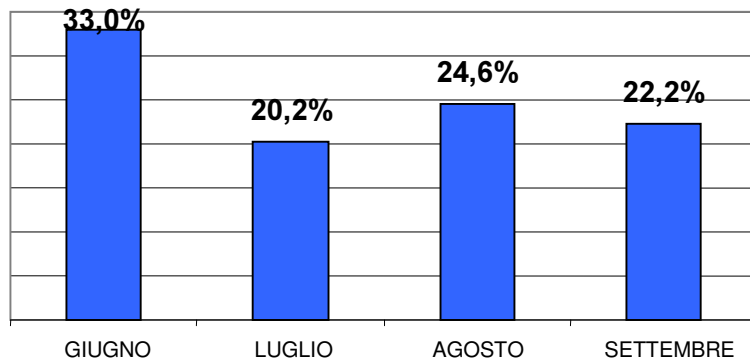
Tabella 2.2 – Utenti di lingua tedesca (giugno – settembre 2003)



LINGUA INGLESE

GIUGNO	426
LUGLIO	261
AGOSTO	318
SETTEMBRE	285
TOTALE	1290

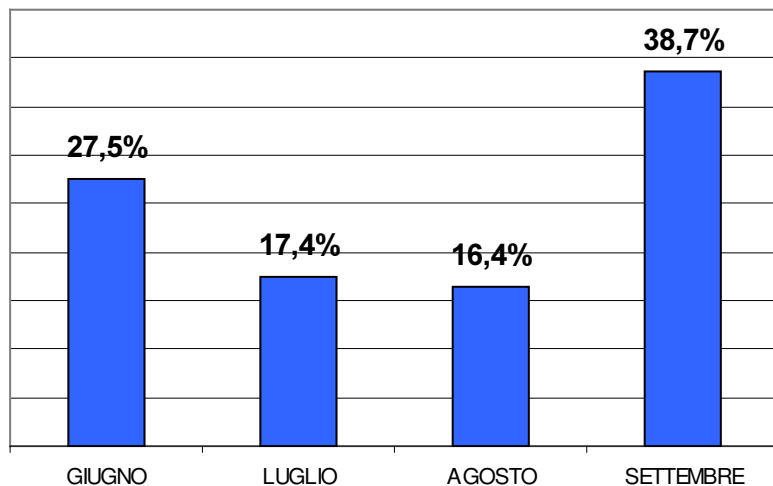
Tabella 2.3 – Utenti di lingua inglese (giugno – settembre 2003)



LINGUA FRANCESE

GIUGNO	117
LUGLIO	74
AGOSTO	70
SETTEMBRE	164
TOTALE	425

Tabella 2.4 – Utenti di lingua francese (giugno – settembre 2003)

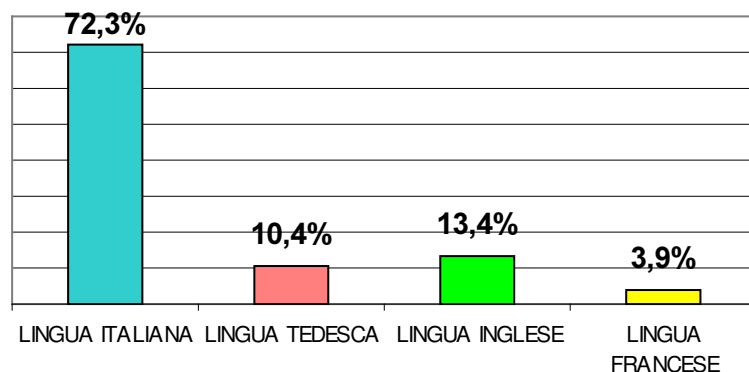


(B)

GIUGNO 2003

LINGUA ITALIANA	2283
LINGUA TEDESCA	331
LINGUA INGLESE	426
LINGUA FRANCESE	117
TOTALE	3157

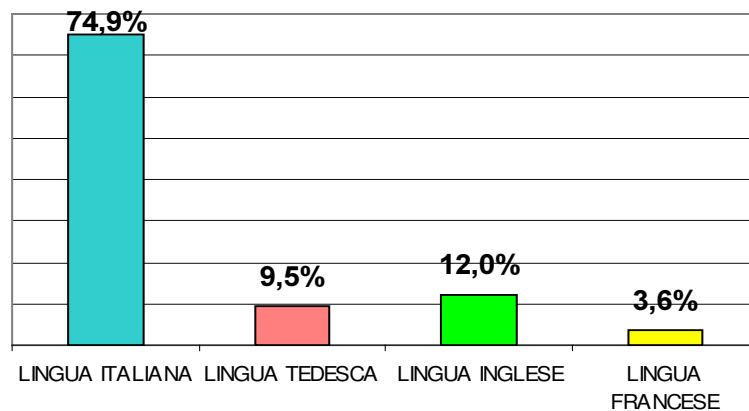
Tabella 3.1 – Utenti totali del mese di giugno 2003 suddivisi in base alla lingua parlata



LUGLIO 2003

LINGUA ITALIANA	1621
LINGUA TEDESCA	206
LINGUA INGLESE	261
LINGUA FRANCESE	74
TOTALE	2162

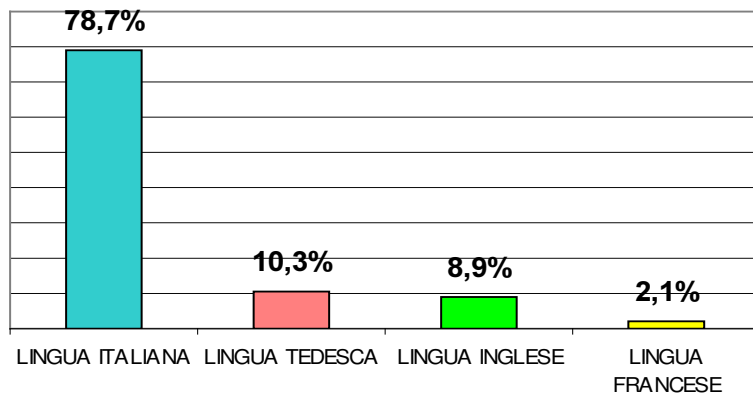
Tabella 3.2 – Utenti totali del mese di luglio 2003 suddivisi in base alla lingua parlata



AGOSTO 2003

LINGUA ITALIANA	2802
LINGUA TEDESCA	367
LINGUA INGLESE	318
LINGUA FRANCESE	70
TOTALE	3557

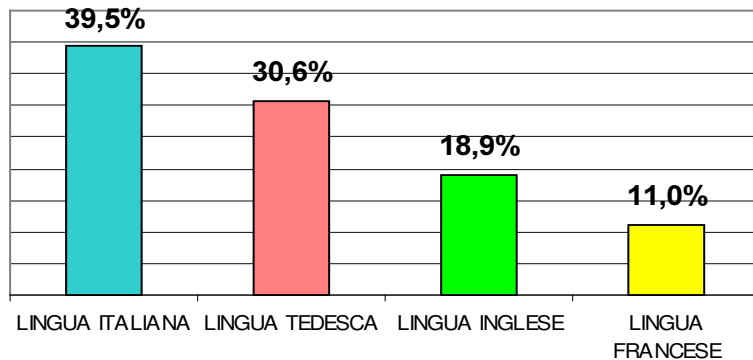
Tabella 3.3 – Utenti totali del mese di agosto 2003 suddivisi in base alla lingua parlata



SETTEMBRE 2003

LINGUA ITALIANA	2802
LINGUA TEDESCA	367
LINGUA INGLESE	318
LINGUA FRANCESE	70
TOTALE	3557

Tabella 3.4 – Utenti totali del mese di settembre 2003 suddivisi in base alla lingua parlata



CONCLUSIONI

Come indicato nella parte iniziale, l'intento principale della presente relazione è quello di fornire un quadro generale sull'andamento del turismo nel Comune di Pietrasanta nel quadrimestre giugno – settembre 2003, così come di essere un utile strumento di analisi per gli “addetti ai lavori”, al fine di capire quali sono i punti di forza e quali i servizi da migliorare.

Con riferimento all'attività “raccolta di suggerimenti e reclami” riterremmo utile l'installazione di una bacheca chiusa e illuminata dove poter collocare gli schemi-orari dei treni e aggiungere anche le tabelle pre-stampate con gli orari degli autobus, essendo queste ultime alcune delle informazioni maggiormente richieste dagli utenti (cfr. tabella 1.1), in modo tale da poter essere consultate in ogni momento della giornata. Questo piccolo accorgimento servirebbe peraltro a rendere più veloce il servizio allo sportello.

Inoltre per quanto riguarda la totale mancanza di collegamenti autobus serali tra il centro storico e Marina di Pietrasanta e nei mesi di giugno e settembre tra le varie località della Versilia chiederemmo gentilmente una maggiore coesione tra il presente Ufficio e la nostra Amministrazione comunale in modo da potere essere insieme portavoce presso le strutture competenti di questo disagio più volte segnalato dagli utenti e avere un ruolo di primo piano nella soluzione di un problema persistente ormai da diversi anni. A tale proposito comunichiamo anche la nostra più totale disponibilità nel comunicare alla suddetta Amministrazione il quadro completo e dettagliato della problematica in questione e nel collaborare alla stesura di un documento contenente i principali disagi segnalati dai turisti da poter presentare alle strutture competenti.

Alla luce della presente relazione un'apertura annuale dell'Ufficio Informazioni risulta di particolare utilità in quanto si configura come punto di riferimento sempre più riconosciuto sia dai turisti che dalla popolazione locale e può svolgere in tal modo un importante ruolo di interlocutore privilegiato per capire al meglio quali siano le attività su cui puntare per la promozione turistica del nostro territorio e quali i settori su cui “lavorare” per poter rendere un servizio globale al turista sempre migliore.

La responsabile dell'Ufficio Informazioni
Chiara Buoni