

## **INTERVENTO DELL' ASSESSORE MEO DELLA PROVINCIA DI PARMA SULL'INFORMATIZZAZIONE DEL FLUSSO DEI DATI TURISTICI**

### **1. INQUADRAMENTO**

Attualmente le due rilevazioni, presenti nel Programma Statistico Nazionale e rientranti tra le rilevazioni per le quali è previsto l'obbligo di risposta (DPR 11/11/2008), prevedono che ogni struttura ricettiva, regolarmente autorizzata, di qualsiasi tipologia si tratti (albergo, campeggio, affittacamere, agriturismo, ecc.), fornisca:

1. i dati delle caratteristiche dell'offerta, valere a dire: il numero dei letti, delle camere e dei bagni
2. i dati del movimento dei clienti registrato nell'esercizio ricettivo.

Ricordiamo che il Programma Statistico Nazionale ha forza di legge; quello vigente (2008-2010) è stato approvato con DPCM del 6 agosto 2008.

### **ALTRI OBBLIGHI DEGLI ALBERGATORI**

Le strutture ricettive sono, altresì, obbligate a comunicare giornalmente all'Autorità di Pubblica Sicurezza l'arrivo dei clienti inviando copia della "schedina alloggiati".

### **ATTUALMENTE**

1. Per l'offerta turistica (consistenza e caratteristiche delle strutture ricettive) i dati di interesse sono estratti dall'archivio amministrativo della comunicazione dei prezzi e delle attrezzature (aggiornato due volte all'anno dai titolari delle strutture secondo quanto disposto dalla legge regionale 16/2004)
2. Per il movimento turistico la raccolta delle informazioni statistiche nella provincia di Parma avviene attraverso il modello ISTAT C/59 che viene inviato giornalmente dalle singole strutture ricettive prevalentemente in forma cartacea (generalmente via fax)

Entrambe le rilevazioni vengono caricate manualmente da un operatore con l'ausilio di un software gestionale.

### **CRITICITA'**

1. Alti costi di gestione per l'Ente
2. Oneri amministrativi delle strutture ricettive
3. Qualità dei dati: incompleti (alto tasso di non rispondenti) e non tempestivi

### **2. PROGETTI**

Seguendo il progetto della Provincia di Rimini, e tramite la collaborazione che si è instaurata tra il nostro Servizio Turismo e l'Ufficio di Statistica della Provincia di Parma, vogliamo cominciare a diffondere presso gli alberghi e le altre strutture turistiche un sistema di rilevazione degli arrivi e delle presenze via web.

Questo sistema permette alla struttura turistica, mentre registra i dati del cliente al momento del check-in, di generare i flussi informativi che soddisfano sia le esigenze informative della Questura<sup>1</sup>, che quelle dell'ISTAT/Regione Emilia-Romagna.

Inoltre, nel momento della registrazione del cliente si ha la possibilità di inserire informazioni aggiuntive importanti per orientare alcune politiche di programmazione e promozione turistica (es. motivo del soggiorno, mezzo di trasporto, ecc.); contemporaneamente il sistema offre alle strutture la possibilità di accedere ad un sistema di benchmarking che consente di comparare le proprie performance aziendali con quelle dei concorrenti<sup>2</sup> presenti nel medesimo segmento di classificazione, classe dimensionale o area territoriale, per orientare le scelte in termini di prezzo e servizi offerti.

Abbiamo aderito al tracciato tipo della Provincia di Rimini, e questo ci permette di utilizzare pienamente la loro esperienza. Nel frattempo, mentre noi andavamo definendo i contorni del progetto, siamo venuti a conoscenza che anche la Provincia di Forlì-Cesena, utilizzando il medesimo sistema di Rimini, ha cominciato la sperimentazione del sistema di raccolta web dei dati.

Entrambe queste Province riferiscono in modo molto positivo della loro esperienza. Per parte nostra, abbiamo informato del progetto gli albergatori e le Associazioni della nostra provincia, e abbiamo riscontrato un interesse notevole, che francamente non ci aspettavamo; questo fatto, insieme alle positive esperienze delle altre Province, ci ha incoraggiato a intraprendere la strada dell'informatizzazione del flusso dei dati degli arrivi e delle presenze.

Naturalmente, la diffusione tra le strutture avverrà progressivamente, partendo da un gruppo limitato con il quale potremo affrontare e risolvere le eventuali difficoltà, per poi procedere, se avremo un esito positivo, all'estensione a tutti coloro che vorranno aderire.

Difficilmente il cartaceo verrà eliminato completamente, ma contiamo che, progressivamente, gli albergatori si renderanno conto dei vantaggi, e l'adesione potrà raggiungere buoni livelli in tempi non lunghissimi; questa è stata l'esperienza delle Province pilota che abbiamo già citato.

Infine, alcuni elementi istituzionali, che sembrano importanti: proprio negli ultimi giorni, è stata presentata alla Regione Emilia-Romagna e a tutte le Province questa sperimentazione. In particolare, l'Assessore Rossini della Provincia di Rimini si è fatto carico di illustrare la loro esperienza e di proporla: tutte le Province, con modalità differenti, hanno manifestato il loro interesse, e hanno chiesto che la Regione assuma questa sperimentazione, sia come funzione di coordinamento, che come eventuale supporto finanziario.

Inoltre, è stato fatto presente che questa sperimentazione è stata introdotta come studio progettuale all'interno del Programma Statistico Nazionale, assumendo, in questo modo, una forma ufficiale, che quindi anche l'ISTAT avalla.

### **3. OPERATIVAMENTE:**

---

<sup>1</sup> Il decreto dell'11 dicembre 2000 autorizza a trasmettere le schede anche tramite tecnologia web

<sup>2</sup> Il gruppo di benchmarking conterrà almeno 4 strutture, proprio per garantire la riservatezza

La struttura che dispone di un collegamento internet ed è stata abilitata all'utilizzo del sistema, può compilare un modulo on-line che corrisponde a quello utilizzato per l'invio dei dati giornalieri all'autorità di pubblica sicurezza, integrato con alcune informazioni utili ai fini statistici, che assolvono anche il debito informativo nei confronti dell'ISTAT.

Questa modalità di rilevazione produce due output: il file schedine per l'autorità di pubblica sicurezza e il file statistica.

Ogni file statistica, aggiornato quotidianamente, contribuisce di conseguenza ad alimentare automaticamente il data-base provinciale.

Chi invece dispone di un software di gestione alberghiera, dopo avere inserito le medesime informazioni, utilizzando una specifica funzione del proprio programma, estrae i dati da trasmettere agli organi competenti (Questura, Provincia).

A chi non ha un gestionale di fatto si dà un gestionale on line.

#### **4. I VANTAGGI IN SINTESI**

Gli obiettivi che ci proponiamo di conseguire sono in sintesi i seguenti:

1. Diminuzione degli oneri amministrativi delle strutture ricettive
2. Diminuzione degli oneri di caricamento dati per la Provincia
3. Miglioramento della qualità dei dati
4. Aumento della copertura delle unità di rilevazione (al momento abbiamo un numero elevato di strutture che non rispondono alla rilevazione, o rispondono in modo discontinuo)
5. Maggiore tempestività dei dati, con la possibilità di seguire quasi in tempo reale gli effetti delle iniziative messe in atto
6. Fornitura alle strutture turistiche di dati per modulare l'offerta turistica in termini di prezzo e servizi.