

APP D



DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO E DEL TURISMO  
Servizio Informazione e Accoglienza Turistica - DI 14

RELAZIONE

**SULL'ATTIVAZIONE DI TIROCINI CURRICULARI ED EXTRACURRICULARI NEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA IN CONVENZIONE TRA LA REGIONE ABRUZZO- DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO E DEL TURISMO E L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TERAMO**

I punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) hanno svolto da sempre il ruolo di accoglienza del turista-ospite e di diffusione delle informazioni riguardanti il territorio regionale.

Questo servizio, finora puntualmente erogato, è però di tipo "standardizzato, generico ed imparziale" rispondendo solo in parte alle nuove caratteristiche ed ai modelli comportamentali che il turista-consumatore ha assunto con l'avvento del "web 2.0": l'evoluzione che ha caratterizzato Internet in questi ultimi anni.

Con il "web 2.0" sono cambiate le modalità di ricerca delle informazioni, sono oramai consolidati siti specializzati in viaggi turismo, forum, siti di prenotazione comparativi e moltissimi altri "spazi", nei quali è possibile raccogliere informazioni, leggere recensioni, consigli e commenti -positivi- e negativi-, intervenire con i propri commenti, esprimere giudizi su di una località e sui servizi -e disservizi- ivi reperibili. Inoltre il turista moderno ha oggi a disposizione modalità e tecnologie "mobile" che consentono di avere immediatamente ed a "portata di mano" molte informazioni su una destinazione a condizione che questa abbia saputo organizzare il suo sistema informativo orientandolo al mondo del "web 2.0": applicazioni per smartphone, Blog, Canali Social orientati all'ospitalità, ecc.

In definitiva va preso atto che sono sempre più i turisti che arrivano in Abruzzo già informati e formati sui servizi ivi esistenti, con relative caratteristiche e peculiarità e consapevoli della scelta effettuata, che non si considerano "ospiti" e si aspettano di essere accolti in un ufficio di informazioni turistiche dove possano trovare un "valore aggiunto" alle informazioni "secche" già in loro possesso. Trovare un ausilio che li guidi nelle scelte fatte, sentirsi accolti con servizi "personalizzati", sentendosi parte di una "storia" che dia un valore emozionale al soggiorno di vacanza o semplice percorso di visita; servizi in grado di fornirgli quel supporto tecnologico di base per il "suo" nuovo modo di viaggiare e "vivere" una destinazione.

Una Destinazione Turistica, attraverso il giusto utilizzo di nuovi strumenti tecnologici e nuove modalità di accoglienza, deve tendere, quindi, a trasformarsi in una "Destinazione 2.0", in grado di promuovere, organizzare, informare ed accogliere un potenziale turista sin dalla fase decisionale di scelta e programmazione del soggiorno, creando con questi, già on-line, un legame forte ed emozionale, e nella fase successiva all'arrivo nella destinazione, fornire "strumenti" e servizi per una veloce conoscenza e condivisione delle informazioni sul territorio.

Oltre alle nuove necessità derivanti dallo sviluppo della "destinazione 2.0", anche i settori dell'informazione e accoglienza "tradizionale" hanno necessità di essere analizzati e migliorati nell'ottica di una gestione costantemente orientata al *Customer Relationship Management*, capace di fornire informazioni sulle necessità e desideri del turista ospite, ascoltarne e monitorarne le opinioni e le preferenze, nonché le caratteristiche, la provenienza, la tipologia di prodotto turistico preferita ecc., quali elementi fondamentali per la pianificazione e programmazione delle politiche di accoglienza informazione e promozione turistica.

ALLEGATO come parte integrante alla del  
n. 73 del 4 FEB. 2013  
IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Dott. Walter Garlani)  
*Amoroso*





La Regione Abruzzo, in precedenza per il tramite dell'APTR ed oggi per il tramite della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo- Servizio Informazione e Accoglienza Turistica, ha già messo in atto per i propri uffici IAT, attività e progetti sia nel settore dell'accoglienza "web 2.0" (applicazioni per smartphone, blog tematici, Canali Social multilingue di informazione e condivisione) che nel Sistema Qualità e relative procedure e nel Sistema Statistico. Questi settori necessitano di studi, analisi, report continui, elaborati secondo nuove metriche e tendenze di studio, per essere costantemente migliorati ed implementati in modo da rispondere alle attuali esigenze di informazione nonché di programmazione delle politiche di promozione e accoglienza,

In questa direzione una proficua collaborazione con gli Istituti Universitari abruzzesi nell'ambito del settore dei Tirocini di formazione e orientamento (curricolari ed extra curricolari) potrebbe consentire alla Regione di avvalersi di analisi, studi e report nel settore dell'informazione ed accoglienza turistica. In particolare detti report ed analisi sarebbero realizzati da tirocinanti oramai tutti "nativi digitali", cresciuti a stretto contatto con la comunicazione globale e le logiche interattive e pervasive della rete Internet, in grado, quindi, di fornire il proprio contributo in termini di idee, spunti e riflessioni che potranno essere adottati sia nell'ambito dei progetti di "e-iat" regionali che del Sistema Qualità e Statistico degli uffici IAT della regione Abruzzo.

La riscontrata disponibilità dell'Università degli Studi di Teramo ad avviare Tirocini curricolari ed extracurricolari da svolgersi nell'ambito della rete degli uffici IAT regionali per il tramite delle proprie specifiche Facoltà e Corsi di laurea di settore, quali la "Facoltà di Scienze della Comunicazione" e la "Facoltà di Scienze politiche -Corso di Laurea in Scienze del Turismo" e Corso di Laurea in "Progettazione e gestione dei sistemi turistici", consentirebbe a questo Servizio di intraprendere, in via sperimentale, una prima azione pilota con istituti universitari, nel reciproco interesse ad avviare tirocini formativi in grado di coniugare la formazione on the job per i laureandi e i neo laureati e la possibilità, per la Regione Abruzzo, di avvalersi dei suddetti report e analisi realizzati dai tirocinanti.

Gli Uffici IAT gestiti dalla Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo, sono in numero di 25 dislocati in diverse località del territorio regionale interessando una pluralità di "prodotti turistici": mare, montagna estiva ed invernale, vacanza attiva, natura e parchi, culturale, enogastronomico.

Considerate le prescrizioni previste nelle "Linee Guida per l'attuazione di tirocini extracurricolari nella Regione Abruzzo" (approvate con D.G.R. n 154 del 12/03/2012) in merito a: **1)** limite del 2% del numero massimo di tirocinanti da impiegare contemporaneamente rispetto al personale assunto a tempo indeterminato dalla Regione Abruzzo; **2)** obblighi previsti a carico del soggetto ospitante tenuto a garantire al tirocinante extracurricolare un rimborso spese non inferiore a 600 euro mensili; **3)** durata di minimo 2 massimo 6 mesi per un tirocinio extracurricolare e di 1 o 2 mesi per i tirocini curricolari; **4)** necessità di garantire un numero adeguato di Tutor ai tirocinanti, è possibile prevedere, nei 25 IAT regionali, il coinvolgimento di 18 tirocinanti extracurricolari per un periodo di tirocinio di 6 mesi ( $18 \times 6 \times 600 = 64.800$ ) o 25/30 tirocinanti curricolari ed extracurricolari, con tirocini della durata da 2 a 6 mesi per un importo complessivo di circa 65.000 €.

Il numero dei tirocini che può, ovviamente, variare in base alla disponibilità degli Atenei, alla diversa durata dei tirocini stessi e alla possibilità di effettuare tirocini curricolari senza oneri per il Servizio, comporta una spesa, a carico della Regione Abruzzo, quantificabile, comunque, in massimo 65.000 €.

Viste le risorse assegnate al Servizio IAT e disponibili per "Convenzioni per promozione, sviluppo, gestione e funzionamento degli uffici IAT" è possibile stipulare **Convenzioni con l'Università degli Studi di Teramo**, in particolare con la "Facoltà di Scienze della Comunicazione" e la "Facoltà di Scienze politiche -Corso di Laurea in Scienze del Turismo" e Corso di Laurea in "Progettazione e gestione dei sistemi turistici", impegnando per il 2013 un importo massimo di € 65.000.

Pescara 30 gennaio 2013

Il Dirigente del Servizio  
Informazione e Accoglienza Turistica  
Dott. Francesco Di Filippo

