



**SPOT**

**Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico**



*Innovazione e semplificazione nella gestione delle informazioni turistiche*

**Guida Introduttiva**

## Premessa

Il sistema SPOT è la componente del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur) della Regione Puglia, finalizzata a semplificare e ottimizzare il processo di rilevazione e analisi dei dati di movimentazione turistica.

Lo scopo del presente documento è quello di fornire una vista di alto livello sui servizi e sulla struttura del sistema SPOT: si rimanda ad altri documenti la descrizione di dettaglio. Nel documento, inoltre, si fornisce il quadro normativo vigente a cui il sistema fa riferimento.

## Sommario

Premessa	2
1. La rilevazione del movimento clienti negli esercizi ricettivi	4
1.1 Normativa e Documenti di riferimento	5
2. Il sistema SPOT	6
2.1 Requisiti Software	7
2.2 SPOT - Completo	8
2.3 SPOT – Lite	9
2.4 SPOT – Base	10
3. Funzioni di reportistica	11

## 1. La rilevazione del movimento clienti negli esercizi ricettivi

La rilevazione "Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi" è un'indagine totale a risposta obbligatoria che viene svolta con periodicità mensile dall'Istituto Nazionale di Statistica.

Unità di rilevazione sono gli esercizi ricettivi ripartiti tra strutture alberghiere, strutture complementari e alloggi privati in affitto.

- **Gli esercizi alberghieri** includono, oltre agli alberghi in senso stretto, classificati in cinque categorie contrassegnate da stelle in ordine decrescente, anche le residenze turistico-alberghiere.
- **Gli esercizi complementari** comprendono: i campeggi, i villaggi turistici, le forme miste di campeggio e villaggio turistico, gli alloggi in affitto gestiti in forma imprenditoriale, gli alloggi agro-turistici, gli ostelli per la gioventù, le case per ferie, i rifugi alpini, le altre strutture ricettive.
- **Gli alloggi privati in affitto** vengono distinti tra bed & breakfast e altri alloggi privati.

La rilevazione mira a quantificare, per ciascun mese e per ciascun Comune, gli arrivi e le presenze dei clienti (residenti e non) secondo la categoria di esercizio e il tipo di struttura e secondo il Paese Estero o la Regione italiana di residenza. Essa misura altresì il tasso di occupazione netta dei posti letto e delle camere delle strutture ricettive di tipo alberghiero.

I dati sul movimento giornaliero dei clienti, comunicati dagli esercenti attraverso appositi modelli di rilevazione, vengono raccolti e riepilogati mensilmente, con dettaglio comunale, tramite file secondo il tracciato record corrispondente al modello MOV/C dagli enti periferici del turismo. Questi ultimi provvedono al loro inoltro all'Istat.

A partire dai dati riferiti a gennaio 2012, la rilevazione si è uniformata ai dettami del Regolamento CE, n. 692/2011, che abroga la precedente Direttiva comunitaria 1995/57/CE [ISTAT 5/2012].

## 1.1 Normativa e Documenti di riferimento

1. LR 49/2017 – “Disciplina della comunicazione dei prezzi e dei servizi delle strutture turistiche ricettive nonché delle attività turistiche ad uso pubblico gestite in regime di concessione e della rilevazione dei dati sul movimento turistico ai fini statistici”.

2. LR 18/2012 - Legge Regionale n. 18 del 3 luglio 2012. Assestamento e prima variazione al bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2012 – Art. 9 “Rilevazione dei dati sui flussi turistici”.

3. ISTAT - Circolare Istat Prot. n. 0252057 del 21.03.2017. Rilevazione “Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi” – Anno 2017.

<http://www.istat.it/it/istituto-nazionale-di-statistica/organizzazione/normativa>

4. CE 692/2011 - Regolamento CE n. 692/2011.

5. LR 26/2013 - LEGGE REGIONALE 7 agosto 2013, n. 26 “Assestamento e prima variazione al bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2013” – Art. 6 “Rilevazione dati sui flussi turistici”.

6. DGR 573/2014 - Revoca delibere di Giunta regionale n.2799/2012 e n.1186/2013. Adozione delibera avente ad oggetto: “ L.r. 11 febbraio 2002, n. 1 come modificata dalla l.r. 3 dicembre 2010, n. 18 . Linee - guida composizione e funzionamento dell’ Osservatorio regionale sul turismo. Disposizioni operative e di gestione del Sistema informativo regionale Turistico”.

7. Per i manuali relativi a SPOT Base, Lite e Completo e per le relative FAQ, visitare il sito regionale di Pugliapromozione cliccando sul link

<http://www.agenziapugliapromozione.it/portal/spot;jsessionid=rtpBgzvU5ka1Hg9Uf2h20i.undefinid>

## 2. Il sistema SPOT

I dati di movimentazione, opportunamente aggregati, costituiscono, assieme alla consistenza ricettiva derivante dall'anagrafe degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri, gli elementi necessari per elaborare analisi e studi di programmazione relativi al comparto turistico della Regione Puglia con riferimento alle politiche turistiche regionali.

Al fine di ridurre la complessità organizzativa ed i costi gestionali della rilevazione statistica, attualmente a carico degli operatori turistici e degli uffici competenti, e di disporre dei dati giornalieri delle presenze turistiche a vantaggio di una migliore programmazione turistica e territoriale, l'Assessorato al Mediterraneo, Cultura, Turismo della Regione Puglia e l'Agenzia Regionale Pugliapromozione, in collaborazione con la società *in-house* InnovaPuglia S.p.A., hanno realizzato un progetto di innovazione e semplificazione del processo di trasmissione dei dati di presenza turistica da parte delle strutture ricettive regionali.

Il sistema realizzato, **SPOT - Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico**, si rivolge direttamente agli operatori turistici, consentendo di acquisire i dati di movimentazione durante le operazioni di check-in/check-out e di trasmetterli utilizzando la rete Internet; inoltre, ridefinisce il modulo di rilevazione statistica, includendo ulteriori dati oltre a quelli richiesti dai modelli ISTAT, pur nel rispetto del segreto statistico e delle norme sulla protezione dei dati personali.

Il sistema tende a semplificare la compilazione ed evitare la consegna manuale dei modelli da parte delle strutture ricettive, attraverso la realizzazione di tre componenti, SPOT Completo, SPOT Lite e SPOT Base, progettate per venire incontro alle esigenze di tutti gli operatori turistici. Più precisamente:

- SPOT Completo è stato progettato per i gestori delle strutture ricettive che **non utilizzano ancora un proprio gestionale** e che **dispongono di un collegamento internet**. Consente di gestire i dati di arrivi e partenze degli ospiti e di trasmetterli telematicamente. Inoltre, consente di automatizzare l'adempimento degli obblighi di

legge in materia di pubblica sicurezza, generando automaticamente la schedina degli alloggiati nel formato per la trasmissione telematica in collegamento con il progetto nazionale “Alloggiati Web” e in accordo con la Questura della Provincia di competenza.

- SPOT Lite è stato progettato per i gestori delle strutture ricettive che **non ritengono necessario disporre di un mini-gestionale o adeguare il proprio, oppure preferiscono utilizzare anche altri dispositivi mobili**. Consente di inserire direttamente on-line i dati di arrivi e partenze degli ospiti. Richiede il collegamento Internet.
- SPOT Base è stato progettato per i gestori che **utilizzano un proprio software gestionale di registrazione dei dati statistici** e che **dispongono di un collegamento internet**. **SPOT Base consente di inviare telematicamente a Pugliapromozione i dati generati dal programma gestionale già utilizzato**, *appositamente predisposto con le specifiche definite da InnovaPuglia* per esportare il file di dati.

## 2.1 Requisiti Software

Per installare ed utilizzare il sistema SPOT è necessario che sul proprio computer siano installati i seguenti software:

- Java Runtime Environment (JRE) 1.8;
- Adobe Acrobat Reader;
- un browser (o navigatore) ovvero il programma che consente di usufruire dei servizi di connettività in rete e di navigare sul web tra:
  - Internet Explorer v. 9.0 + e versioni successive;
  - Mozilla FireFox v. 4.0+ e versioni successive;
  - Google Chrome v. 10.0+ e versioni successive;
  - Apple Safari v. 5.0+ e versioni successive.

## 2.2 SPOT - Completo

Il sistema SPOT – *versione completa* si rivolge ai gestori delle strutture ricettive che **non utilizzano un proprio gestionale e che dispongono di un collegamento internet.**

Questa versione consente anche di automatizzare l’adempimento degli obblighi di legge: in base all’art. 109 del Testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza, modificato dal DL 201/2011, gli esercenti delle strutture ricettive hanno l’obbligo della comunicazione giornaliera all’autorità di Pubblica Sicurezza dell’arrivo delle persone alloggiate tramite la compilazione di un modulo prestampato. Con il decreto dell’11 dicembre 2000, il Ministero dell’Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza - ha definito le modalità per l’invio telematico delle “schede alloggiati” e nel 2006 è stata avviata la gestione informatizzata dei dati delle persone alloggiate che consente ai gestori delle strutture ricettive la trasmissione delle informazioni richieste tramite servizio web in modo del tutto gratuito. Infine, con il D.M. del 7/01/2013, è stato introdotto l’obbligo della comunicazione esclusivamente attraverso il sistema AlloggiatiWeb.

**Attraverso il sistema SPOT - COMPLETO, gli operatori turistici hanno la possibilità di compiere entrambi gli adempimenti obbligatori (ISTAT e trasmissione schede alloggiati alla P.S.) attraverso un unico inserimento dati. Si evidenzia che SPOT non sostituisce le trasmissioni alla Polizia di Stato, ma ne semplifica solo la produzione del contenuto. Più precisamente, il sistema SPOT genera il file conforme alle specifiche della P.S. e lo memorizza in un’apposita cartella; la trasmissione alla P.S. deve essere fatta sempre dalla struttura ricettiva, che deve collegarsi al sito “Alloggiati Web”, autenticarsi con le credenziali ricevute dalla Questura, scegliere l’opzione “invia dati” e selezionare il file prodotto da SPOT.**

Il sistema SPOT - COMPLETO – è costituito da due applicazioni:

- L’applicazione **SPOT+**, da installare sulla postazione di lavoro della struttura ricettiva, che consente di gestire gli arrivi e le partenze degli ospiti, generare le “schede



alloggiati” e trasmettere i dati statistici relativi alla propria movimentazione turistica al Sistema Centralizzato Regionale;

- L’applicazione **SPOTweb**, ubicata presso la Server Farm di InnovaPuglia e utilizzabile via Internet, che consente di visualizzare e verificare i dati trasmessi e di accedere a report funzionali a verificare l’andamento della propria struttura.

Il flusso operativo giornaliero è costituito dai seguenti passi:

1. registrazione degli ospiti in arrivo distinti per tipologia (singolo, famiglia, gruppo);
2. generazione - sia per ogni singolo arrivo che per gli arrivi complessivi della giornata - delle “schede alloggiato” in formato elettronico (per consentire all’operatore la trasmissione telematica all’autorità di P.S. attraverso il sistema web “AlloggiatiWeb”);
3. gestione delle partenze;
4. chiusura della movimentazione clienti del giorno;
5. trasmissione telematica dei dati statistici relativi alla propria movimentazione turistica al Sistema Centralizzato Regionale.

**Per abilitare il processo di comunicazione, sarà necessario - ma solo al primo accesso - inizializzare la trasmissione dei dati statistici, effettuando il download, l’installazione e l’attivazione dell’applicazione SPOT+ e successivamente inserendo le presenze iniziali.**

E’ obbligatorio trasmettere i dati anche in assenza di arrivi e partenze inserendo nel sistema “nessuna movimentazione” anche per periodi prolungati.

In caso di “esercizio chiuso” è possibile specificare l’intervallo temporale, indicare che l’esercizio è stato chiuso ed effettuare la “chiusura del periodo”.

### 2.3 SPOT - Lite

Il sistema SPOT -LITE si rivolge ai gestori delle strutture ricettive che **non ritengono necessario disporre di un mini-gestionale o adeguare il proprio, oppure preferiscono utilizzare anche altri dispositivi mobili.**

Si tratta di un sistema web, ubicato presso la Server Farm di InnovaPuglia, attraverso il quale, previa autenticazione, è possibile inserire direttamente on-line i dati di arrivi e partenze degli ospiti, senza fornire i dati funzionali all'adempimento P.S. Richiede il collegamento Internet.

## 2.4 SPOT - Base

Il sistema SPOT –BASE si rivolge ai gestori delle strutture ricettive che **utilizzano un proprio software gestionale di registrazione dei dati statistici** e che **dispongono di un collegamento internet**.

Questa versione è stata implementata attraverso un sistema web centralizzato, ubicato presso la Server Farm di InnovaPuglia, attraverso il quale, previa autenticazione, è possibile caricare (upload) ed elaborare il file XML contenente i movimenti turistici giornalieri della struttura ricettiva, generato dal programma gestionale utilizzato dalla struttura secondo le specifiche definite da InnovaPuglia.

Ogni movimento giornaliero presente nel file è elaborato singolarmente: se l'esito dell'elaborazione è positivo, le informazioni racchiuse nel movimento giornaliero saranno memorizzate nel database regionale ed associate alla struttura ricettiva corrispondente; se l'elaborazione ha esito negativo, la procedura di elaborazione si interromperà e il movimento giornaliero in elaborazione sarà scartato. Contestualmente sarà visualizzato sullo schermo il motivo dello scarto.

### 3. Funzioni di reportistica

SPOT consente inoltre di accedere a una sezione Reportistica che attualmente offre:

- **Analisi di bilancio.** Consente di avere un quadro completo della movimentazione della propria struttura, nel periodo specificato, confrontato con lo stesso periodo dell'anno precedente, riportando, per ogni Provenienza, il numero degli arrivi e delle presenze, le fasce di età prevalenti, i valori prevalenti delle variabili qualitative;
- **Analisi di benchmarking.** Consente di confrontare i dati di movimentazione della propria struttura con quelli – aggregati – delle altre strutture del proprio territorio o dell'intera Regione;
- **Registro giornaliero:** in cui è possibile verificare la movimentazione registrata in un determinato giorno.

La versione “Completa” consente inoltre di gestire l'anagrafica dei propri clienti e di esportare in Excel i dati di movimentazione per calcolare, ad esempio, la tasa di soggiorno.