



**Ufficio di Informazione  
e di Accoglienza Turistica  
I.A.T.**

# **CARTA dei SERVIZI**



# Benvenuti!

Cara/o utente,

siamo felici di pubblicare la **Carta dei Servizi** dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Baveno, che documenta il nostro impegno a garantire servizi di qualità e a operare con efficienza secondo i principi di egualanza, imparzialità e non discriminazione.

All'interno di questo documento troverai precise informazioni sui nostri servizi: la tipologia, le modalità di erogazione, i canali di accesso e gli standard di qualità.

Desideriamo accoglierti sempre con gentilezza e cortesia augurandoci di poter rispondere a tutte le tue richieste, ma, se qualcosa dovesse andare storto, troverai le indicazioni necessarie per avanzare reclami o proporre suggerimenti che ci aiuteranno a migliorare.

Questa Carta dei Servizi è esposta presso la sede dell'Ufficio IAT di Baveno e consultabile sul sito internet **www.bavenoturismo.it** e **www.comune.baveno.vb.it**

1	Presentazione.....	P. 1
2	Carta della qualità dei servizi.....	P. 1
3	Principi fondamentali del servizio I.A.T.....	P. 2
4	Descrizione dei servizi erogati.....	P. 3
5	Modalità di erogazione delle attività in front office dello I.A.T.....	P. 4
6	Canali di accesso ai servizi dello I.A.T.....	P. 5
7	Accessibilità ai servizi dell'Ufficio I.A.T.....	P. 5
8	Finalità ed obiettivi futuri.....	P. 6
9	La qualità del servizio I.A.T.....	P. 6
	9.1 Fattori, indicatori e standard di qualità.....	P. 7
	9.2 Reclami.....	P. 8
	ALL.A Flusso di domande per il servizio in accoglienza...	P. 9
	ALL.B Questionario di gradimento.....	P. 10

# SOMMARIO

## **1. Presentazione**

---

L’Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (I.A.T.) del Comune di Baveno svolge l’importante funzione di accogliere, assistere ed informare tutti coloro che nutrono interesse verso il patrimonio turistico-culturale, naturalistico e storico dell’area, tra i quali:

- Utenti appartenenti al sistema turistico:
  - Turisti e visitatori;
  - Associazioni di categoria e consorzi di operatori del settore;
  - Imprenditori e aspiranti imprenditori del settore turistico, commerciale e produttori locali;
  - Associazioni Pro Loco;
  - Servizi di informazione turistica di altri Enti.
- Utenti appartenenti al sistema locale e territoriale:
  - Residenti, cittadini e comunità locale;
  - Enti e associazioni locali (sportive, culturali), Parchi;
  - Istituti scolastici, docenti e studenti.

Lo I.A.T. di Baveno fornisce informazioni sull’offerta turistica e culturale della città di Baveno, del Golfo Borromeo, con riferimento anche al territorio afferente all’A.T.L. Distretto Turistico dei Laghi, dei Monti e delle Valli dell’Ossola e più in generale in riferimento all’intera Regione Piemonte ed alla sponda lombarda del Lago Maggiore.

Il servizio di Informazione Turistica ha l’obiettivo di contribuire alla conoscenza e alla diffusione del patrimonio storico-culturale di Baveno e del territorio circostante, assicurando l’erogazione delle informazioni di interesse turistico in modo cordiale, condizione essenziale per una relazione di qualità. Principio fondamentale è il miglioramento della fruizione dell’offerta turistico-culturale della città attraverso l’efficienza (l’ottimizzazione delle risorse disponibili e l’innovazione dei processi) e l’efficacia (l’erogazione di un servizio chiaro ed aggiornato), che siano in grado di soddisfare l’utenza.

## **2. Carta della Qualità dei Servizi**

---

### **a- Cos’è la CARTA DEI SERVIZI I.A.T. - BAVENO?**

La Carta dei Servizi dell’Ufficio I.A.T. - BAVENO è un documento volto a promuovere la qualità nel campo delle attività di informazione e di accoglienza turistica. È a disposizione di tutti gli utenti e contiene precise informazioni sui servizi forniti da tale ufficio. Dichiara innanzitutto quali sono i principi fondamentali che regolano il servizio, le funzioni e le attività dello I.A.T., gli obiettivi futuri, i suoi utenti, quali sono i canali di accesso e di erogazione dei servizi (sportello, telefono, sito internet e social media, posta elettronica) e descrive quali sono i livelli di qualità del servizio che l’Ufficio I.A.T. si impegna a garantire e le modalità di misurazione degli stessi.

### **b- Perché la CARTA DEI SERVIZI I.A.T. – BAVENO?**

L’attuazione della Carta dei Servizi I.A.T. - BAVENO nasce principalmente dall’intenzione di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati al pubblico. La Carta dei Servizi stabilisce degli standard qualitativi che l’ufficio si impegna a rispettare. Questo aiuta a monitorare la qualità delle prestazioni e a individuare eventuali aree di miglioramento, assicurando una costante evoluzione del servizio. Aiuta inoltre gli utenti a comprendere facilmente le modalità di accesso ai servizi, gli orari di apertura, le offerte turistiche e le risorse disponibili, migliorando l’esperienza complessiva. Avere tutte queste informazioni in un documento facilmente reperibile facilita l’orientamento del turista.

### c- A chi è destinata la CARTA DEI SERVIZI I.A.T. – BAVENO?

La Carta dei Servizi I.A.T. – Baveno è destinata a tutti i fruitori del servizio I.A.T., ai visitatori del territorio e della città, sia attuali che potenziali: turisti, escursionisti, addetti/operatori del settore e altri utenti interessati all'area turistico-culturale.

### 3. Principi Fondamentali del servizio I.A.T

---

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- ❖ **Uguaglianza:** Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dall’Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica alle medesime condizioni. Gli operatori forniscono le informazioni e i servizi di accoglienza e di guida, nell’ambito di ciascuna categoria di destinatari del servizio, con uguaglianza ed imparzialità;
- ❖ **Chiarezza e cortesia:** Il servizio di Informazione Turistica si impegna a porre la massima attenzione all’efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l’utente, attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio, e assicura un trattamento cortese e rispettoso dell’utente. Gli operatori del servizio I.A.T. considerano la cortesia e la disponibilità un requisito fondamentale della relazione con l’utenza e prestano la massima attenzione all’ascolto costante delle richieste;
- ❖ **Partecipazione:** Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. L’Ufficio metterà a disposizione apposite schede sulle quali possano essere riportati reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi. Il servizio di Informazione Turistica fornisce riscontro all’utente tempestivamente;
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** Il servizio sarà prestato nel rispetto degli standard qualitativi prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza, ovvero la gestione ottimale delle risorse a disposizione, ed efficacia, ossia l’erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, pertinente e rispondente alle attese dell’utente, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.
- ❖ **Continuità:** I servizi sono resi con continuità e regolarità e sono sempre garantiti negli orari di apertura dell’ufficio, indicati anche in questo documento, salvo cause di forza maggiore o imputabili a terzi. In caso di impedimenti il servizio di Informazione Turistica si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.
- ❖ **Trasparenza:** Nell’erogazione dei servizi all’utenza I.A.T. Baveno segue il principio dell’imparzialità: gli elenchi delle strutture ricettive e degli operatori della ristorazione presenti sul territorio comunale sono costantemente aggiornati con i dati forniti dagli stessi, pubblicati sul sito [www.bavenoturismo.it](http://www.bavenoturismo.it) e a disposizione dell’utenza che ne faccia richiesta. Per tutte le attività turistiche, culturali e ricreative presenti sul territorio comunale e dei comuni limitrofi (parchi, musei, servizi di noleggio e trasporto, agenzie immobiliari e turistiche, guide turistiche) vengono annualmente redatti elenchi esaustivi contenenti i contatti e le caratteristiche degli stessi, a disposizione dell’utenza.

La carta è soggetta ad aggiornamento sulla base di variazioni sia normative sia degli standard di servizio che vengono puntualmente comunicate agli utenti tramite idonei strumenti di comunicazione/informazione.

## **4. Descrizione dei servizi erogati**

---

Le funzioni e le attività dell’Ufficio di Informazioni e Accoglienza Turistica del Comune di Baveno riguardano principalmente l’informazione, l’accoglienza, l’assistenza turistica, a visitatori, escursionisti, addetti/operatori del settore e altri utenti interessati all’area turistico-culturale. Il servizio fornisce informazioni relative alle risorse locali ambientali, paesaggistiche, storiche, artistiche, enogastronomiche, ecc.; alle strutture alberghiere ed extra alberghiere presenti sul territorio, alle strutture ricreative e del tempo libero, ai trasporti, alle emergenze ed altre notizie utili. Informa anche sulle manifestazioni, gli spettacoli e gli eventi locali (mostre, cinema, eventi celebrativi, stagioni teatrali, incontri culturali, ecc.), promuovendo l’immagine della città di Baveno e del territorio in cui è inserita. Le informazioni fornite sono sia semplici che complesse, che richiedono l’elaborazione e/o acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili e la conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail, social media).

L’Ufficio assicura i seguenti servizi:

**1) Servizi di accoglienza turistica**

- a) distribuzione di materiale promo-turistico (mappa topografica del Comune e del distretto, opuscoli informativi del Comune, calendario delle manifestazioni organizzate sul territorio comunale, orari dei mezzi di trasporto, elenchi strutture ricettive...) direttamente o attraverso la spedizione in Italia o all'estero;
- b) prenotazione di servizi turistici locali da effettuarsi nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione;
- c) organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e pubblici, di itinerari di visita, escursioni in ambito locale, educational tour da effettuarsi, per quanto attiene la scelta del partner, nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione;
- d) collaborazione con gli Enti locali e gli organismi rappresentativi degli imprenditori nell’organizzazione di varie attività di interesse turistico, al fine di migliorare la qualità dell’ospitalità rivolta all’utenza;
- e) realizzazione di iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche e promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi, sportivi ed enogastronomici, in collaborazione con il Comune e altri Enti pubblici e/o privati del territorio;
- f) vendita di libri, guide, materiale editoriale e gadget attinenti alle risorse turistiche di Baveno e del territorio e organizzazione di punti espositivi di commercializzazione di merchandising e prodotti tipici;
- g) assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva sul territorio;
- h) assistenza al turista per l’inoltro all’autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e fornendo assistenza nella loro compilazione;
- i) somministrazione di schede di valutazione per i visitatori, utili all’acquisizione di eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti;
- j) assistenza ed accoglienza di operatori turistici, giornalisti, addetti alle attività di comunicazione;
- k) prenotazione e vendita di abbonamenti per spettacoli organizzati e patrocinati dal Comune;

**2) Servizi di back office**

- a) erogazione e condivisione di un costante flusso di dati, informazioni e relazioni utili alla qualificazione e alla promozione turistica dell’area, con la sede dell’A.T.L. e con gli altri uffici I.A.T. della rete;

- b) raccolta dei dati sull'utilizzo dei servizi dello stesso I.A.T. e sulla tipologia delle principali richieste avanzate dai turisti;
- c) ricerca, stesura di schede informative, aggiornamento e manutenzione di data base, di mailing list, di siti internet e social media di interesse comune, in collaborazione con la sede dell'A.T.L. e con gli altri uffici I.A.T. della rete;
- d) gestione, anche via mail, delle richieste di invio di materiale informativo promozionale;
- e) mappatura e raccolta delle informazioni relative ad orari di apertura di musei, mostre, eventi e altre risorse turistiche del territorio tramite un apposito indirizzo mail;
- f) supporto e collaborazione per realizzazione dei materiali di documentazione e produzione gadget quali monografie, guide, gestione di archivi fotografici, documentazione storica, tradizioni locali, merchandising;
- g) realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio tramite un'analisi quantitativa e qualitativa dell'utenza;
- h) raccolta e inoltro agli uffici competenti di segnalazioni, disservizi, reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per il miglioramento del servizio turistico e della qualità dell'ospitalità.

## **5. Modalità di erogazione delle attività in front office dello I.A.T.**

---

Il servizio è svolto durante l'orario di apertura previsto ed ha come obiettivi l'accoglienza del turista e l'offerta di risposte valide ed adeguate alle richieste del visitatore.

Uno dei principi ispiratori di questa attività è la centralità dell'utente che si traduce in azioni concrete volte a garantire piena comprensione, riservatezza, cortesia e professionalità e che presuppone l'adozione di tecniche che facilitino la comunicazione e che non risultino né invasive, né autoritarie o distaccate.

L'addetto al Front Office comunicherà nella lingua madre del visitatore sulla base delle proprie competenze (italiano, inglese, francese, tedesco). Là dove questo non sia possibile, l'operatore comunicherà in inglese.

Le azioni che costituiscono quotidianamente l'attività di front office possono essere sintetizzate in:

- Chiamata allo sportello;
- Accoglienza e comprensione delle necessità (presa in carico) del visitatore;
- Ricerca delle informazioni;
- Selezione del materiale informativo da produrre e fornire al visitatore;

L'accoglienza dei visitatori è concepita come un vero e proprio servizio al "cliente" attinente a:

- Il rapporto con l'utente;
- L'ascolto e la valutazione del bisogno informativo.

L'obiettivo, infatti, non è solo raccogliere la domanda, ma analizzare il bisogno del cliente. L'attenzione è quindi rivolta alla comprensione della richiesta, esplicita, ma anche implicita.

Gli utenti infatti esprimono i loro bisogni formulando, solitamente, una serie di domande che possono essere:

- semplici (ad esempio gli orari di apertura di un museo);
- complesse (ad esempio richieste di assistenza medica o altro che esulano dall'ambito prettamente turistico);
- tese ad ottenere consigli/valutazioni (ad esempio la costruzione di un itinerario di visita in relazione ai tempi di permanenza).

La ricerca delle informazioni avviene utilizzando le tecnologie che permettono collegamenti in tempo reale, analizzando alcune fonti principali, quali data base interno, internet....

Questa attività quotidiana consente, infatti, all'operatore di poter accedere ad informazioni:

- trattate in modo sistematico (in un rapporto diretto e costante con le fonti) e quindi facilmente reperibili;
- affidabili e aggiornate;
- complete, pluralistiche e verificabili;
- adeguate ai destinatari e pertinenti alla domanda precisa del cliente.

Al fine di uniformare quanto più possibile il servizio di front office prestato all'utenza da parte di tutto il personale operante presso lo I.A.T. di Baveno e l'info point di Feriolo, è stata realizzata una breve scheda contenente alcune situazioni tipo con domande e risposte, contenuta nell'allegato A.

## **6. Canali di accesso ai servizi dello I.A.T.**

---

Gli utenti dell'Ufficio IAT del Comune di Baveno possono accedere ai servizi attraverso vari canali:

- Sportello dell'Ufficio IAT;
- Telefono e servizi di messaggistica (WhatsApp);
- Posta tradizionale;
- Posta elettronica;
- Social media e sito internet.

Tramite gli stessi canali l'Ufficio I.A.T. fornirà informazioni relative a:

- a) Possibilità ricettiva e di ospitalità (servizi alberghieri ed extralberghieri, campeggi, aziende agrituristiche etc. e relative tariffe);
- b) Attrattive storico artistiche e naturalistiche del territorio (chiese, musei, mostre, parchi naturali con relative tariffe di ingresso e orari di apertura) e servizi e prodotti turistici disponibili sul territorio;
- c) Indirizzi, numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;
- d) Internet point;
- e) Risorse storiche, ambientali paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- f) Avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc.
- g) Mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche mappe contenenti tali indicazioni;
- h) Materiale informativo promozionale (guide, elenchi di strutture ricettive, mappe, brochure con notizie di carattere storico - artistico - culturale, itinerari artistici tematici, punti d'interesse enogastronomico...).

## **7. Accessibilità ai servizi dell'Ufficio I.A.T.**

---

Di seguito sono indicati gli indirizzi e i recapiti telefonici dell'Ufficio I.A.T. e gli orari di apertura al pubblico:

- a) **Baveno, piazza della Chiesa, 8** - sede dell'Ufficio di informazione e accoglienza turistica, i locali sono anche sede degli uffici comunali Turismo e Cultura, tel.: 0323/924632 cel.: 345 7936361 E-mail: [info@bavenoturismo.it](mailto:info@bavenoturismo.it)
- b) **Feriolo, via G. Mazzini snc** – chiosco infopoint aperto nei mesi di luglio e agosto.

### **Baveno**

*Bassa stagione: dal 1° gennaio a metà marzo e da inizio novembre a fine dicembre*

Lunedì - venerdì dalle ore 10:30 alle 12:30

*Alta stagione: da metà marzo a fine ottobre*

Tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00

*Media stagione: ultime due settimane di marzo e mese di ottobre*

Lunedì - venerdì dalle ore 10:30 alle 12:30

Sabato, domenica e festivi dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00

### **Feriolo**

*Dal 1° luglio al 31 agosto*

Tutti i giorni dalle ore 16:30 alle ore 20:00

---

## **8. Finalità e obiettivi futuri**

---

La finalità del servizio I.A.T. del Comune di Baveno è quella di contribuire alla conoscenza, alla divulgazione e alla valorizzazione del patrimonio culturale ed ambientale di Baveno e del territorio, fornendo tutte le informazioni di interesse turistico in grado di soddisfare i suoi utenti nell'ambito del suo territorio. L'Ufficio I.A.T. è a disposizione di tutti e ha come obiettivo futuro il miglioramento continuo dei propri servizi attraverso l'attenzione alla qualità e alla partecipazione degli utenti, mediante la realizzazione di indagini sulla soddisfazione delle prestazioni erogate e la raccolta di proposte e suggerimenti.

Gli obiettivi principali sono:

- a. l'aumento del flusso di visitatori in città e sul territorio circostante, attraverso un'adeguata opera di promozione e un aumento dell'offerta turistico-culturale che punti anche alla destagionalizzazione;
- b. l'aumento della consapevolezza e della conoscenza del patrimonio storico-culturale-artistico da parte dei cittadini, che oltre a fruirne possano diventare i primi promotori del territorio.

---

## **9. La Qualità del servizio I.A.T.**

---

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

Per migliorare la qualità è necessario misurarla e gli aspetti presi in considerazione sono quindi quelli che, in vario modo, possono essere considerati i più importanti per l'utente. In particolare, si fissano indici in grado di misurare in maniera oggettiva la qualità dei servizi resi, la cosiddetta qualità erogata o prestata, ma anche fattori di valutazione della cosiddetta qualità percepita da parte dell'utenza.

- **La qualità erogata o prestata.** I fattori che individuano la qualità prestata sono il tempo per ottenere il servizio, specificandolo per ogni tipo di servizio e in relazione al canale di accesso, e

- le *informazioni*, nella chiarezza ed esaustività delle stesse;
- **La qualità percepita.** Le dimensioni della qualità percepita, rilevate annualmente attraverso le indagini sulla soddisfazione dell'utente sono le seguenti:
  - **L'accessibilità al servizio:** è un elemento di fondamentale importanza per gli utenti, perché è la prima dimensione su cui si affaccia l'utente. Vengono valutati vari aspetti, tra cui l'accessibilità fisica alle strutture, l'accessibilità telefonica, l'accessibilità di comunicazione ed in relazione agli orari di apertura dell'ufficio;
  - **L'efficienza:** l'utente può valutare gli aspetti dell'efficienza che percepisce, considerando il servizio da un lato nel rapporto con l'operatore, misurando la sua disponibilità, competenza e chiarezza del linguaggio utilizzato, e dall'altro negli aspetti tecnici del servizio che lo riguardano da vicino, quindi nei tempi di attesa e nelle strutture degli uffici;
  - **L'efficacia del servizio:** Per l'utente consiste nell'ottenere un servizio corrispondente alle proprie attese;
  - **La partecipazione,** ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio, ma anche di porre domande finalizzate ad una maggiore comprensione di quanto viene spiegato.

**La Carta dei Servizi I.A.T. – BAVENO**, al di là dei valori numerici che indicano le prestazioni e gli standard di qualità da garantire, rappresenta l'impegno volto a migliorare l'accoglienza turistica nel territorio e della provincia di appartenenza.

Questa prima edizione della Carta dei servizi si trasformerà nel tempo in un sistema coerente per verificare e valutare i livelli di qualità raggiunti, sviluppando nuovi obiettivi da conseguire per migliorare e soddisfare soprattutto le eventuali nuove esigenze dei turisti.

## 9.1. Fattori, indicatori e standard di qualità

---

La qualità dei servizi di informazione ed accoglienza turistica dipende da molteplici elementi del servizio stesso. Per migliorare la qualità bisogna misurarla e gli aspetti presi in considerazione sono quelli che in vario modo possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese.

**I fattori di qualità del servizio I.A.T. di Baveno** sono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente, ovvero:

1. Il tempo per ottenere il servizio;
2. L'esaustività e la chiarezza delle informazioni;
3. L'accessibilità al servizio;
4. L'efficienza e l'efficacia del servizio;
5. La partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.

### Tempi di erogazione del servizio:

Tempo di attesa agli uffici IAT: massimo 10 min (salvo eccezioni legate a momenti di alta affluenza turistica)

Tempo di evasione delle richieste telefoniche: massimo 5 min di attesa

Tempo di evasione delle email: massimo 24 h

Tempo di evasione delle richieste tramite canali social: massimo 48 h

In caso di richieste complesse ricevute via email, per le quali è necessario reperire informazioni tramite confronto con altri Uffici comunali/Enti, la risposta viene fornita entro il 2° giorno lavorativo successivo.

In caso di richieste che prevedono la spedizione di materiale informativo a mezzo posta ordinaria, la spedizione viene effettuata entro il 3° giorno lavorativo successivo.

## 9.2. Reclami

---

Qualora gli utenti ritengano che l’Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica del Comune di Baveno non rispetti i principi o gli standard contenuti nella Carta dei Servizi può inoltrare un reclamo o avanzare un suggerimento utilizzando i canali di comunicazione e informazione messi a disposizione:

- Indirizzo e-mail: [info@bavenoturismo.it](mailto:info@bavenoturismo.it)
- Modelli cartacei presenti in loco.
- Modello Google per la compilazione da remoto

## **Allegato A**

---

### **FLUSSO TIPO DI DOMANDE PER IL SERVIZIO IN ACCOGLIENZA**

Al fine di fornire semplici indicazioni per la corretta gestione del servizio di accoglienza si elencano di seguito situazioni “tipo” in cui una persona appena arrivata nella destinazione si rivolge ad uno sportello per avere informazioni e consigli rapidi su cosa visitare.

#### **FASE 1 – SALUTO INIZIALE E COMUNICAZIONE:**

1. Buongiorno/ Buonasera/ Salve o Ciao in presenza di utenza particolarmente informale e/o giovane
2. In cosa posso essere utile?
3. *Si risponde alla richiesta dell'utente*
4. *Si propongono ulteriori informazioni circa la zona, gli eventi in programma*
5. Quanto tempo ha a sua disposizione per la visita?
6. E’ la prima volta che visita la nostra zona?
7. Ai fini statistici posso sapere qual è la sua nazionalità?

#### **FASE 2 – CONSEGNA MATERIALE (es. Mappa ecc.)**

1. In questo momento lei è qui (mostrando la mappa ed evidenziando dove ci troviamo)
2. Consegna del pieghevole “Baveno da scoprire” e “4 itinerari”
3. Consegna del calendario degli eventi in programma

La consegna di ulteriore materiale sarà su richiesta dell’utenza (ad es: orari mezzi pubblici, pieghevoli musei, mappe sentieri ecc)

#### **FASE 3 – RIEPILOGO**

1. Mi sono spiegata chiaramente? Opz: Ha bisogno di ulteriori spiegazioni?
2. A fini statistici posso sapere qual è la sua nazionalità?

#### **FASE 4 – CHIUSURA e SALUTO di CONGEDO**

1. Buona visita o buon soggiorno! ARRIVEDERCI
2. *Si invita alla compilazione del questionario di gradimento.*

## **Allegato B**

---

### **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO / Customer satisfaction**

Gentile utente,

la tua opinione è importante: dacci il tuo giudizio sui servizi offerti dall'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica.

I tuoi suggerimenti ci saranno utili per migliorarci.

A questionario concluso, è necessario cliccare sul pulsante **invia** alla fine della pagina.

Il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati **UNICAMENTE** a fini statistici.

Grazie mille per il tempo dedicatoci e per l'interesse dimostrato.

*Dear user,*

*your opinion is important: give us your opinion about services offered by the Tourist Information and Reception Office. Your suggestions will help us to improve. When you have completed the questionnaire, please click on the submit button at the end of the page. The questionnaire is anonymous and the data will be used ONLY for statistical purposes. Thank you very much for your time and interest.*

#### **1. Da dove provieni? Where are you from?**

Baveno e dintorni

VCO

Altre province vicine (Novara, Varese...)

Resto del Piemonte/Lombardia

European countries (specify which)

Non-European countries (specify which)

Altro:

#### **2. Seleziona la tua fascia d'età - Select your age**

15-20

20-30

30-40

40-50

50-60

60 +

Altro:

#### **3. Seleziona la tua lingua>Select your language**

IT

*Passa alla domanda 4.*

GB

*Go to question 11.*

## **DOMANDE IN ITALIANO**

#### **4. Per quale motivo ti sei rivolto all'Ufficio IAT?**

TURISMO

INFORMAZIONI SU EVENTI

SERVIZI E TRASPORTI

ALTRO

**5. Come giudichi le informazioni ricevute dal personale in servizio?**

Complete ed esaustive

Più che soddisfacenti

Soddisfacenti

Poco soddisfacenti

Scarse e inadeguate

**6. Sei a conoscenza dei canali Social (Facebook e Instagram) e del sito Internet:**

**www.bavenoturismo.it?**

SI

NO

**7. Quali pensi che siano i PUNTI DI FORZA dell'Ufficio IAT?**

Personale

Orari di apertura

Sede

Materiale informativo

Gadget e pubblicazioni in vendita

Mappe turistiche

Risoluzione dei problemi

Sito internet ufficiale

Social networks

Altro:

**8. Quali pensi che siano i PUNTI DEBOLI dell'Ufficio IAT?**

Personale

Orari di apertura

Sede

Materiale informativo

Gadget e pubblicazioni in vendita

Mappe turistiche

Risoluzione dei problemi

Sito internet ufficiale

Social networks

Altro:

**9. Quanto sei soddisfatto complessivamente dei servizi offerti dall' Ufficio IAT?**

1 = Poco soddisfatto - 10 = Molto soddisfatto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**10. SUGGERIMENTI**

**ENGLISH QUESTIONS**

**11. Why did you contact the IAT office?**

TOURISM

EVENT INFORMATION  
SERVICES AND TRANSPORTATION  
OTHER...

**12. How do you rate the information received from the staff on duty?**

Complete and comprehensive  
More than satisfying  
Satisfying  
Not very satisfying  
Poor and inadequate

**13. Do you know our social networks (Facebook and Instagram) and website:**

[www.bavenoturismo.it?](http://www.bavenoturismo.it?)

YES  
NO

**14. What do you think are the STRENGTHS of the IAT office?**

Staff  
Opening Times  
Location  
Information material  
Gadget and publications on sale  
Touristic maps  
Problem solving  
Official website  
Social networks

**15. What do you think are the WEAK POINTS of the IAT office?**

Staff  
Opening Times  
Location  
Information material  
Gadget and publications on sale  
Touristic maps  
Problem solving  
Official website  
Social networks

**16. How much satisfied are you with the services offered by the IAT office?**

1 = Not satisfied - 10 = Very satisfied  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**17. SUGGESTIONS:**