Standard di qualità per l'informazione ed accoglienza turistica in Campania
(contenuti essenziali per la Carta dei Servizi degli uffici SIAT della CAMPANIA)

Premessa

Il presente documento fissa gli standard minimi per il servizio pubblico di informazione ed accoglienza turistica svolto dagli uffici SIAT della Campania. Esso stabilisce i contenuti essenziali che devono essere inseriti in ciascuna "carta dei servizi" che definirà gli standard di qualità relativi a ciascun SIAT della Campania, redatta, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale del Turismo, ed allegata agli accordi istituendi.

Per la redazione delle singole carte dei servizi, l'Agenzia Regionale del Turismo, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, si avvarrà della collaborazione dei SIAT e dei PTL, ove esistenti. Le carte dei servizi saranno redatte in almeno quattro lingue, e saranno distribuite presso gli uffici SIAT, le associazioni pro loco, le stazioni ferroviarie e marittime, gli aeroporti, i principali esercizi commerciali e le agenzie di viaggio e turismo.

1 – Finalità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi degli Uffici SIAT ha la finalità di incrementare ed uniformare la qualità dei servizi pubblici di informazione e accoglienza turistica rivolti all'Utenza nel rispetto degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno che la Regione Campania e il Comune XXXX intendono assumere, sia nei confronti degli Ospiti della nostra regione, che nei riguardi di Operatori, Enti ed Associazioni operanti nel campo della ricettività ed accoglienza turistica con i quali collabora, attraverso l'informazione sui servizi offerti, l'accoglienza degli Ospiti e l'accoglimento di suggerimenti, reclami e proposte per il miglioramento dell'esperienza turistica.

2 – Funzione degli Uffici SIAT

Il servizio pubblico di informazione, accoglienza ed assistenza turistica è svolto in Campania esclusivamente dagli Uffici SIAT, organizzati e coordinati, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale del Turismo con la collaborazione dei Comuni, delle associazioni pro loco, dei PTL e delle associazioni del settore turistico, secondo le Linee Guida approvate dalla Giunta Regionale.

Missione di ciascun Ufficio SIAT è soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

I principali servizi svolti dai SIAT sono:

- a) le informazioni e la distribuzione di materiale promozionale;
- b) le informazioni sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva e sulla ristorazione;

- c) le informazioni sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita e di escursioni personalizzate;
- d) la collaborazione alla raccolta e alla trasmissione dei dati richiesti dai PTL, dagli enti pubblici territoriali e dalla Regione;
- e) l'assistenza del turista per i servizi turistici locali.

I servizi informazione, accoglienza ed assistenza turistica prestati dagli Uffici SIAT sono a titolo gratuito per gli utenti e per le imprese.

3. Principi guida per il servizio di informazione e accoglienza turistica

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici SIAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di:

- *Trasparenza e imparzialità*: gli operatori del servizio SIAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori del servizio erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della Regione, ma accompagnano l'utente alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
- *Efficacia ed efficienza*: gli operatori del servizio SIAT si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
- *Cortesia*: disponibilità e chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio SIAT. La modalità relazione con l'Ospite deve poter rappresentare al meglio la capacità di accoglienza tipica del popolo campano, senza trascurare la massima attenzione ed il rispetto per le culture differenti di cui gli Ospiti sono portatori.
- *Professionalità ed affidabilità*: gli operatori del servizio SIAT devono possedere una conoscenza approfondita del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso obbligatoriamente l'inglese. È indispensabile un'ottima proprietà di linguaggio ed una buona dimestichezza con gli strumenti digitali. Sono tenuti al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.
- *Uguaglianza*: i servizi offerti sono forniti a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. I servizi offerti sono accessibili agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie con esigenze speciali.
- *Continuità, fruibilità e accessibilità*: il servizio d'informazione e accoglienza turistica è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli uffici SIAT garantiscono comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio. La rete internet ed i mezzi informatici consentono un livello di comunicazione continuo, mediante le informazioni riportate nel portale e strumenti quali e-mail, social network, sms.

4. Gli Utenti

I differenti servizi e le attività che l'ufficio SIAT sono articolati su diverse categorie di utenti:

a) Utenti del sistema turistico

- Turisti e visitatori leasure
- Turisti e visitatori business
- Guide e accompagnatori
- Agenti di viaggio incoming e tour operator
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici
- Pro Loco di Campania
- Uffici pubblici del settore turistico
- Altre imprese, professioni e associazioni turistiche
- Associazioni di categoria
- Sistema della comunicazione turistica

b) Utenti del sistema locale e territoriale

- Residenti, cittadini e comunità locale
- Enti e associazioni locali
- Istituti di formazione e ricerca
- Sistema delle imprese (non turistiche)
- Osservatorio turistico regionale
- Sistema della comunicazione non turistica

c) Utenti interni

- Dipendenti
- Gestori
- Collaboratori

5. I Servizi

Il gestore dell'ufficio SIAT è tenuto ad erogare i seguenti servizi minimi:

- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo richieste e modalità relative ai vari target, relative alla disponibilità ricettiva e di ristorazione, all'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita e di escursioni personalizzate, ai trasporti e servizi locali;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera;
- Informazione riguardo ad attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Campania per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;
- Assistenza all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour e Family Trip organizzati da regione Campania ed altri partner;

- Implementazione e consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie di turisti con esigenze speciali;
- Informazione ed assistenza nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale;
- Collaborazione alla raccolta e alla trasmissione dei dati richiesti dai PTL, dagli enti pubblici territoriali e dalla Regione;
- Raccolta di feedback sulla qualità dei servizi e della esperienza di visita in Campania.

6. Le informazioni turistiche

Le prestazioni che la rete degli Uffici SIAT dovrà garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella in calce a questo paragrafo, che il gestore dell'ufficio SIAT dovrà svolgere in linea con i principi fondamentali sanciti dalla Carta dei Servizi (punto 3).

Le informazioni erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia informazioni semplici che informazioni complesse. L'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli uffici SIAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail), e se necessario anche attraverso l'ausilio di strumentazioni assistive (secondo la Legge Stanca).

Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

(elenco esemplificativo e non esaustivo)

Attrattori	Info, indirizzi, orari di apertura, modalità di fruizione e percorsi tematici su <ul style="list-style-type: none"> - Luoghi di culto, musei, pinacoteche, siti archeologici, castelli e palazzi storici, borghi tipici, strutture rurali - Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, flora e fauna, Cea - Storia, teatro, musica, letteratura ed arti espressive - Tradizioni, riti, costumi - Enogastronomia, artigianato tipico, produzione locale
Ricettività	Indirizzi e recapiti, servizi, prezzi e aperture <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di alloggio per le strutture convenzionate - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali - Accoglienza turisti a quattro zampe
Stabilimenti balneari e ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi e recapiti, servizi, prezzi e aperture - Disponibilità stabilimenti balneari convenzionati - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali - Accoglienza turisti a quattro zampe
Eventi del territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestazioni folcloristiche, sagre

	<ul style="list-style-type: none"> - Feste e fiere - Festival - Concerti, opera - Spettacoli teatrali, reading - Proiezioni cinematografiche - Mostre e concorsi di arte e cultura - Sport e tornei - Conferenze, presentazioni libri, incontri culturali - Servizio biglietteria per eventi convenzionati
Materiale informativo cartaceo e multimediale	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione ed eventuali costi del materiale disponibile o reperibile (cartaceo, in braille e per ipovedenti, mappe tattili, multimediale, supportato da traduzione LIS e assistivo secondo Legge Stanca etc)
Servizio Guida ed Itinerari turistici. Scuole e laboratori	<p>Info, modalità di prenotazione, orari e costi su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite guidate ed itinerari tematici, culturali, religiosi e naturalistici - enogastronomici ed artigianali - trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo, pescaturismo - cammini ed itinerari slow - corsi di cucina - corsi di danza, teatro, musica - laboratori artistici ed artigianali - corsi di lingua
Guide turistiche	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi, recapiti di guide turistiche, escursionistiche in lingue italiana e straniera, di guide LIS e per non vedenti - Indirizzi e recapiti di assistenti per visitatori con esigenze speciali
Assistenza generica	<ul style="list-style-type: none"> - Collegamento wireless a disposizione degli utenti - Trasporti - Sicurezza - Sanità - Servizio di assistenza ad utenti con esigenze speciali
Educational Tour e Family trip	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità, tempi e condizioni di iscrizione e prenotazione - Informazioni su programma e logistica - Costi e penali
Strutture ricreative e del tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture sportive e centri diving e snorkeling - Noleggio mezzi ed attrezzature per attività sportive e ricreative - Teatri, cinema, spazi culturali, mediateche - Biblioteche e informagiovani - Sedi congressuali ed espositive - Parchi acquatici, parchi divertimenti, spazi per bimbi - Masserie didattiche - Internet point - Discoteche, disco-bar, night club
Infomobilità	<ul style="list-style-type: none"> - Aeroporti ed info collegamenti aerei - Stazioni bus ed info collegamenti su gomma - Stazioni treni ed info collegamenti ferroviari - Porti ed info su collegamenti marittimi - Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan

	<ul style="list-style-type: none"> - Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza - Navette, shuttle, taxi ed auto/moto a noleggio
Notizie utili	<ul style="list-style-type: none"> - Enti del turismo operanti sul territorio (comuni, provincia, regione, consorzi, ecc) - Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati - Agenzie di viaggio - Agenzie immobiliari - Associazioni di categoria - Associazioni dei consumatori - Ufficio di conciliazione - Uffici postali, banche e sportelli bancomat - Dogana - Indirizzi servizi igienici - Informazioni meteo - Consoli onorari e rappresentanze estere
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> - Forze dell'ordine - Soccorso sanitario - Servizio medico - Farmacie - Soccorso stradale

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive e del portale regionale turistico.

Ciascun ufficio SIAT eroga informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il sistema informativo regionale ed i database regionali, in stretto coordinamento con l'Agenzia per la promozione del Turismo della Campania, **su indirizzo** dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo.

Su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, l'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, all'interno del sistema informativo regionale, predispone ed aggiorna per le aree di competenza il database dei servizi turistici regionali, contenente:

- a) la presentazione dei siti turistici e degli attrattori culturali;
- b) l'indicazione delle strutture ricettive, delle strutture fieristiche, dei centri congressuali, dei servizi di ristorazione, delle strutture sanitarie, dei sistemi di trasporto, delle principali attività commerciali e delle attrezzature sportive e del tempo libero;
- c) la descrizione dei prodotti enogastronomici ed artigianali tipici dell'area territoriale;
- d) l'elenco delle principali manifestazioni culturali, musicali, fieristiche e congressuali;
- e) l'indicazione dei numeri telefonici utili, degli indirizzi email, web e social.

6 – Orari di apertura

Gli Uffici SIAT sono tenuti a restare aperti secondo gli orari di apertura dei propri sportelli resi noti al pubblico sulla porta di ingresso ai locali, sul portale turistico regionale e sui materiali informativi. Gli orari sono stabiliti su base stagionale e sono immutabili.

L'apertura nei periodi estivi e di maggiori afflussi turistici (ponti e festività) deve essere garantito per sette giorni settimanali. E' fatto salvo il rispetto dei profili orari dei dipendenti pubblici.

7 – Misurazione della customer satisfaction

Gli standard qualitativi degli uffici SIAT saranno periodicamente sottoposti a una revisione condotta sulla base delle risposte fornite ad un questionario di customer satisfaction predisposto dall'Agenzia Regionale del Turismo, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, e somministrato agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere e registrare di opinioni, proposte, e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni fornite, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale del Turismo.