



gestione servizi

accoglienza

CARTA DEI SERVIZI
Uffici
Informazioni
Accoglienza
Turistica



assistenza

informazioni

I SERVIZI OFFERTI

1. Accoglienza e Informazione

L'accoglienza è il risultato di un insieme di comportamenti messi in essere allo scopo di favorire un clima di incontro, fin dal momento in cui l'ospite entra nello IAT, e si manifesta nel saluto, nel sorriso, nella disponibilità, nel tono di voce, nel modo di rivolgersi al visitatore, nei tempi di attesa, ed in come, concretamente, vengono erogati i servizi di informazione, che devono essere affidabili e completi.

2. Assistenza

Lo IAT è il luogo di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei visitatori.

I servizi di assistenza sono pensati per offrire un supporto personalizzato per la visita del territorio, per accedere ad eventi o iniziative, o per rispondere a bisogni particolari di natura turistica sia di utenti che di operatori e, nel caso, anche ai reclami degli ospiti.

Lo IAT è un luogo di relazioni e di confronto dove è possibile dare suggerimenti ed opinioni e ricevere consigli professionali e super partes.

3. Commercializzazione

Lo IAT offre anche la possibilità di acquisto di materiali, libri e guide sul territorio, di oggetti ricordo e prodotti locali, ed offre servizi di noleggio di audioguide e biciclette per la visita del territorio (*presso lo IAT di Rovigo*).

4. Ricerca

Gli IAT, grazie al loro continuo rapporto diretto con la domanda, sono luoghi privilegiati per ascoltare e raccogliere le opinioni e i suggerimenti dei visitatori, e monitorarne le aspettative. Per questo gli IAT collaborano alle indagini di mercato periodicamente avviate dalla Provincia in ambito turistico, anche attraverso rilevazioni dirette e la raccolta di dati statistici.

5. Servizi a distanza e online

Gli IAT sono presenti e attivi anche sul web.

Attraverso la visita del sito web, e attraverso la posta elettronica, è possibile ottenere informazioni e materiali.

I servizi informazione degli IAT possono essere richiesti anche via telefono e via fax.

Gentile ospite,

la "Carta dei Servizi degli uffici di informazione e accoglienza turistica della provincia di Rovigo" descrive sinteticamente i nostri obiettivi, i valori che guidano la nostra attività e i servizi che offriamo.

La Carta dei Servizi è disponibile nel sito web della Provincia di Rovigo: www.polesineterraduefiumi.it.

I nostri obiettivi sono quelli di far conoscere ai visitatori, e a quanti accedono ai nostri servizi a distanza, le iniziative del territorio provinciale, le proposte e le opportunità di soggiorno, e di soddisfare le aspettative di quanti si rivolgono a noi.

Per questo non esiti a farci conoscere il Suo punto di vista e a darci i suoi suggerimenti.

Restiamo in contatto!

LAURA NEGRI
Assessore al Turismo
e Promozione del Territorio

CHI SIAMO

Gli uffici provinciali di informazione e accoglienza turistica (IAT) sono le vetrine del territorio polesano, un'area a vocazione turistica, caratterizzata da bellezze straordinarie. Il nostro obiettivo è quello di rendere queste vetrine il più possibile accessibili, accoglienti ed utili a turisti, operatori e visitatori.

[3]

- Hanno utilizzato un linguaggio comprensibile, anche in relazione alle lingue

Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto

- È soddisfatto delle informazioni ottenute?

Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto

È soddisfatto del materiale informativo a disposizione?

Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto

Ha avuto in precedenza contatti telefonici con questo Ufficio? **Sì, No**

Se **Sì**, è rimasto soddisfatto di:

- Tempi di attesa: *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

- Cortesia degli operatori: *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

- Qualità delle informazioni ricevute: *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

Ha visitato in precedenza il sito Internet del Servizio Turismo Provinciale?

Sì, No

Se **Sì**, lo ha trovato:

- Aggiornato? *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

- Semplice da utilizzare? *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

- Utile? *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

- Adeguato alle sue esigenze? *Per nulla, Poco, Abbastanza, Molto*

Può indicare, tra i seguenti, i 3 fattori che ritiene più importanti per un Ufficio di Informazione Turistica?

Orari di apertura adeguati

Rapidità del servizio

Cortesia del personale

Competenza del personale

Comprensibilità del linguaggio

Disponibilità di materiale informativo

Qualità del materiale informativo

Facilità di contatto telefonico

Facilità di accesso alle informazioni del sito web

[4]

Qualità del servizio di assistenza

Uffici confortevoli

Altro (specificare)

Le chiediamo una valutazione complessiva della qualità dei nostri servizi con un voto da **1 a 10**

(1 = pessimo, ..., 10 = ottimo)

Ha qualche suggerimento/osservazione?

.....
.....
.....

Le informazioni del presente questionario sono rilevate anonimamente e saranno trattate esclusivamente per elaborazioni statistiche e tutelate dal segreto statistico.

Grazie per la collaborazione !

Azioni per il miglioramento dei servizi

Se grazie alle segnalazioni dovesse emergere che vi sono punti di miglioramento del sistema di erogazione dei servizi degli IAT, sarà predisposta una azione correttiva, così da rendere sempre più adeguata e migliore l'assistenza ai turisti.

Valutazione del servizio
Questionario

Valutazione del servizio
Questionario