



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza
turistica

CARTA DEI SERVIZI

INCARPI
CENTRO UNICO DI PROMOZIONE
IAT – informazione e accoglienza turistica

1. INCARPI – CENTRO UNICO DI PROMOZIONE e IAT

1.1 Il servizio InCarpi

L'amministrazione Comunale di Carpi ha approvato le seguenti deliberazioni:

- delibera di Giunta comunale n. 124 del 29 luglio 2016, con la quale viene approvato il progetto per la creazione di un Centro unico di Promozione denominato InCarpi;
- delibera di Giunta comunale n. 196 del 24 novembre 2016, con la quale si approva l'avvio delle azioni e degli interventi finalizzati all'apertura del servizio InCarpi;
- delibera di Giunta comunale n. 143 del 20 luglio 2021, con la quale si approva la nuova organizzazione del Comune di Carpi

Il servizio InCarpi, sulla base dei suddetti atti, svolge prioritariamente le seguenti funzioni:

- a.** attività di informazione e accoglienza turistica, attraverso lo IAT, sulla base della normativa nazionale e della normativa e degli standard stabiliti dalla Regione Emilia Romagna in tema di turismo, come da l.r. 4 del 25 marzo 2016 e ss.mm.ii e deliberazione di Giunta Regionale 2188 del 12/12/2022;
- b.** attività di promozione degli eventi organizzati dal settore S2, attraverso gli strumenti social e digitali;
- c.** attività di biglietteria unica per i Musei di Palazzo dei Pio e i siti monumentali del territorio, per il Teatro comunale e per gli eventi organizzati dall'Amministrazione comunale.

1.2 Funzioni e standard

Sulla base della DGR 2188/2022 gli IAT parte prima, punto 1 le funzioni assegnate ai Comuni rispetto agli IAT prevedono la gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica in forma diretta o in forma indiretta attraverso l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente.

In particolare, svolgono i seguenti servizi:

- forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
- forniscono assistenza ai turisti;
- forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
- forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
- mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
- possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con la Destinazione Turistica Modena-Bologna, la Regione Emilia Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
- possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT Mobile);
- possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
- vendono pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

Gli utenti a cui si rivolge il servizio InCarpi sono:

a. utenti appartenenti al sistema turistico:

- turisti e visitatori;
- guide e accompagnatori turistici;
- agenti di viaggio incoming e tour operator;
- gestori di strutture ricettive e operatori turistici;
- altri uffici turistici;

b. utenti appartenenti al sistema locale e territoriale:

- residenti, cittadini e comunità locale;

- enti e associazioni locali;
- istituzioni di formazione, docenti, studenti
- aziende e operatori economici del territorio;

c. sistema turistico locale:

- utenti appartenenti ad altri sistemi;
- giornalisti;
- sponsor.

La Carta dei Servizi di InCarpi definisce quali servizi sono erogati dall'Ufficio, con quali modalità e con quali standard di qualità s'intendono garantire i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici e delle attività di promozione culturale e turistica di Carpi e del suo territorio.

L'efficienza del servizio InCarpi è legata essenzialmente alla capacità di soddisfare le necessità e i desideri dei turisti e degli utenti, potenziando la relazione con il territorio sul piano linguistico-comunicativo, economico-sociale, storico-culturale e paesaggistico, ludico e ricreativo. Porre l'attenzione su tali aspetti ed esigenze e tradurli in risposte di servizio e prestazioni di qualità costituisce la principale funzione di InCarpi.

Gli standard stabiliti dalla normativa regionale di riferimento L.R. 4/2016 e dalla DGR 2188/2022, punto 2.1 sono i seguenti:

- Localizzazione:** gli uffici sono situati in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici o nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie etc.).
- Accessibilità:** gli uffici devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.
- Normative di sicurezza:** i locali e gli impianti devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.
- Tipologia dei locali:** non sono previsti vincoli in termini di allestimento dei locali e attrezzature purché essi siano funzionali all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza al turista.
- Apertura:** l'articolazione oraria del servizio è decisa dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto di tetti minimi di apertura eventualmente stabiliti dalla Destinazione Turistica o il Territorio Turistico Bologna - Modena di riferimento. Tali tetti per il Territorio Turistico Bologna – Modena (verbale del tavolo di concertazione del 4 maggio 2022) prevedono l'apertura di almeno 240 giorni/anno per almeno 6 ore di apertura quotidiane per 6 giorni settimanali con domenica obbligatoria. Nelle ore di chiusura dell'ufficio deve essere garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali.
- Personale:** la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti. In relazione al Territorio Turistico Bologna - Modena è stata prevista la presenza di almeno due operatori.

Il servizio InCarpi, al fine di rendere tali standard trasparenti e verificabili da parte degli utenti, definisce dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle successive tabelle. In particolare, vengono riportati per i servizi di informazione e accoglienza turistica gli standard di servizio che la Regione Emilia Romagna ha fissato con DGR 2188/2022, al cui rispetto sono tenuti tutti gli uffici IAT regionali.

Dimensione/fattore di qualità	rappresentano gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente e precisamente: tempo per ottenere il servizio; completezza e chiarezza risposte; accessibilità al servizio; efficienza ed efficacia del servizio; partecipazione (possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti).
Indicatore	rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
	rappresenta il valore che può assumere l'indicatore,

Standard /obiettivo	il livello di qualità garantito
---------------------	---------------------------------

1. LA STRUTTURA DELL'UFFICIO INCARPI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'

La descrizione della struttura dell'ufficio Incarpi che segue è formulata sulla base degli standard minimi come sopra riportati e definiti dalla DGR 2188/2022.

1.1 Localizzazione, accessibilità e normative di sicurezza

Localizzazione: il servizio InCarpi ha sede nel Palazzo dei Pio presso la cosiddetta sala ex Poste, a piano terra con affaccio diretto sul Cortile d'onore di Palazzo.

Accessibilità: L'ingresso al Palazzo, da piazza dei Martiri 59 oppure da piazzale Re Astolfo 2, è segnalato con standardi e pannelli segnaletici indicanti gli accessi e gli orari di apertura. L'ufficio IAT non presenta barriere architettoniche per l'accesso di persone con disabilità e risponde alle indicazioni della normativa di riferimento.

Normative di sicurezza: i locali e gli impianti ottemperano a tutte le normative in materia di sicurezza e sono in perfetto stato di manutenzione.

1.2 Tipologia dei locali

Il servizio InCarpi si sviluppa nei due ambienti che costituiscono la sala ex Poste, con una superficie complessiva di 160 mq.

Nel primo ambiente è collocato il front office con gli operatori che svolgono attività di informazione e biglietteria, nonché il punto di distribuzione materiali informativi, vendita pubblicazioni, gadgets e prodotti enogastronomici.

Nel secondo ambiente è presente una installazione immersiva di presentazione e prima informazione per gli utenti sui percorsi di visita della città e del territorio.

1.3 Apertura del servizio InCarpi

Gli orari e le modalità di accesso sono esposti all'ingresso della sala, comunicati sul sito internet e nella scheda informativa oggetto di periodici aggiornamenti.

L'apertura minima garantita rispetta quanto previsto dagli standard regionali definiti nella DGR 2188/2022 e precisati per il Territorio Bologna-Modena (verbale del tavolo di concertazione del 6 maggio 2022) rispetto agli uffici di informazione e accoglienza turistica e precisamente:

- apertura per tutto l'anno (almeno 240 giorni);
- apertura di almeno 6 ore giornaliere e 6 giorni settimanali inclusa la domenica.

1.4 Personale del servizio InCarpi

Rispetto al personale, come definito dai suddetti standard, è prevista la presenza giornaliera costante di almeno due operatori.

TABELLA DEGLI STANDARD, PUNTO 1

DIMENSIONE/ FAITTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Localizzazione e accessibilità	Luoghi centrali, accesso persone con disabilità	Palazzo dei Pio, piazza dei Martiri 59 e piazzale Re Astolfo 2 Accesso alle persone con disabilità da Piazzale Re Astolfo 2
Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente
	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente
	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Apertura del servizio	Periodi (almeno 240 giorni)	Aperto tutto l'anno
	Orari (almeno 6 ore giornaliere)	dal martedì alla domenica e festivi, ore

Personale

e 6 giorni settimanali, domenica inclusa)	10-18 mesi di luglio e agosto, ore 10-13 chiuso lunedì, Natale e Capodanno
Quantità (almeno due operatori)	Due operatori

2. I SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'

Il servizio InCarpi eroga i seguenti servizi, di seguito dettagliati:

1. Informazioni turistiche, attraverso il servizio IAT
2. Biglietteria unica
3. Attività di promozione

2.1 INFORMAZIONI TURISTICHE

Il servizio di informazione e accoglienza turistica viene svolto:

- nel punto front office del servizio InCarpi, attraverso lo IAT;
- nel punto back office del servizio InCarpi.

2.1.1 Il servizio front office sviluppa le seguenti attività:

- Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche, e in particolare:
 - a. Collaborazione con la redazione del back office e del servizio della Rete civica del Comune di Carpi, nonché dell'URP, per la realizzazione di schede informative a livello locale;
 - b. Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via e-mail, telefonica, postale o fax sulle risorse locali e/o su quelle del Sistema informativo regionale per il turista;
- Servizi al turista, e in particolare:
 - a. Informazioni e distribuzione di materiali turistici;
 - b. Supportare attraverso informazioni e strumenti la ricerca della disponibilità ricettiva, anche con la facilitazione della prenotazione di pernottamenti e/o altri servizi turistici;
 - c. Informazioni, iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilità per eventi, spettacoli, visite guidate o simili, su richiesta dell'utente;
 - d. Vendita di materiali turistici (pubblicazioni), gadget;
 - e. Esposizione e vendita di prodotti tipici;
 - f. Servizio di noleggio di audiovideoguide e di city bike, secondo le modalità e le tariffe stabilite dall'Amministrazione comunale;
 - g. Servizio di prenotazione guide turistiche;
 - h. Raccolta schede reclami per disservizi e inoltro all'Ente competente;
- Altre attività, e in particolare:
 - a. Promozione di eventi locali;
 - b. Partecipazione alla realizzazione di eventi;
 - c. Tenuta ed elaborazione scheda dati di flusso di accesso al front office su base giornaliera;
 - d. Raccolta informazioni sugli utenti (indirizzari, info per indagini di marketing, ecc.);
 - e. Strumenti di indagine sulla soddisfazione dell'utente, di tipo continuativo o una tantum

2.1.2 Il servizio back office sviluppa le seguenti attività:

- coordinamento del servizio di front office;
- redazione per la realizzazione delle schede informative a livello locale, in collaborazione con la Rete civica del Comune di Carpi e con l'URP;
- formazione e aggiornamento operatori turistici;
- tenuta degli elenchi delle professioni turistiche;
- aggiornamento costante degli strumenti di promozione online, quali sito web, app, social, mailing list;
- promozione eventi e news attraverso una newsletter settimanale, l'aggiornamento del portale web incarpi.it e dei social, nonché della app, costante e frequente;
- rapporto con i soggetti del territorio per il costante aggiornamento e informazione su eventi e attività ordinarie e straordinarie presenti.

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni sui servizi	pubblicate nei siti web, nei social e nei supporti cartacei
	Tenuta ed elaborazione scheda flusso turistico per statistiche	A compilazione giornaliera
Canali di accesso informativo	Per telefono	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Per e-mail	Entro 24 ore dalla richiesta
	Attraverso web e social	Entro 24 ore dalla richiesta
Accoglienza del turista	presso il front office	presenza di almeno 2 operatori
Accessibilità alle informazioni	disponibilità di kit turistico	sì, gratuito presso il front office sì, sul sito web sì, sull'app

2.2 BIGLIETTERIA UNICA

Nell'ottica di favorire la promozione turistica che fornisce servizi gratuiti e quanto più possibile integrati (musei cittadini, monumenti, musei del territorio, visite guidate nel centro storico e altri servizi commerciali, attraverso la messa in rete e la creazione di un sistema integrato di collegamento fra imprese commerciali e istituzioni culturali) il servizio InCarpi nel punto front office include la funzione di biglietteria unica.

Gli utenti possono acquistare due tipologie di biglietti:

- 1) **Carpicard** (come approvata con delibera di Giunta comunale n. 178 del 10/10/2017) che consente di fruire, in forma integrata, dell'offerta culturale e promozionale della città e del territorio dell'Unione Terre d'Argine e precisamente dei seguenti siti:
 - a. Musei di Palazzo dei Pio
 - b. Museo Monumento al Deportato
 - c. Pieve di Santa Maria in Castello
 - d. Cattedrale dell'Assunta
 - e. Acetaia comunale
 - f. Palazzo Foresti
 - g. Ex Campo di Concentramento di Fossoli
 - h. Museo della Bilancia di Campogalliano
- 2) **biglietti per singoli siti o eventi**, per cui gli utenti possono acquistare i biglietti per:
 - Musei di Palazzo dei Pio
 - Acetaia comunale;
 - Spettacoli della stagione teatrale;
 - Eventi o attività straordinarie;
 - Altri siti e/o monumenti che possano integrarsi nel tempo.

DIMENSIONE/QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia/continuità	numero dei biglietti singoli acquistati	almeno 5.000 all'anno
	Numero di Carpicard acquistate	almeno 1.000 all'anno
Accessibilità	disponibilità di acquisto diretto	immediata
	Disponibilità di acquisto tramite portale o app	Entro 10 ore

2.3 ATTIVITA' DI PROMOZIONE

In relazione alle attività di promozione, il servizio InCarpi nel punto back office svolge le seguenti funzioni:
 - Promozione online: attività di gestione e aggiornamento del sito web, della app, delle pagine social di InCarpi e degli istituti culturali, in collaborazione col personale di front office, attraverso il coordinamento con tutti i soggetti promotori di attività promozionali e culturali e degli eventi.

DIMENSIONE/QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia/continuità	Numero di contatti attraverso web, app, social	Almeno 5.000 all'anno
Multicanalità	Numero di post e news sui canali digitali	Almeno 1.000 all'anno
	Modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari degli eventi	Su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	Indicazione dei soggetti coinvolti	Nella comunicazione tradizionale e online, nei depliant delle iniziative

3. PARTECIPAZIONE

3.1 Tirocini e stages

Il servizio InCarpi offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria sede a studenti delle scuole secondarie di secondo grado attraverso i percorsi di alternanza scuola-lavoro e agli studenti universitari.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione presso il servizio InCarpi per acquisire i CFU (crediti formativi universitari) previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi di laurea.

Per poter completare un tirocinio o uno *stage* è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente universitario di appartenenza e il Comune di Carpi.

Gli studenti universitari interessati, italiani o stranieri, devono presentare direttamente al referente del back office di InCarpi una richiesta di tirocinio contenente il loro curriculum.

3.2 Volontariato

Il servizio InCarpi favorisce la partecipazione di volontari alla sua attività sia in forma singola che associata. Il servizio adotta nei confronti del lavoro volontario una politica intesa a favorire l'interazione efficace tra volontari e personale del servizio e garantisce che i volontari abbiano piena conoscenza delle norme che regolano l'attività di volontariato, nonché i servizi erogati da InCarpi.

3.3 Associazioni, aziende, enti

Associazioni, aziende, enti possono richiedere la collaborazione del servizio InCarpi, per le funzioni di sua competenza, per l'organizzazione di attività che abbiano un risvolto promozionale e turistico.

3.5 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Il servizio InCarpi verifica la qualità dei servizi erogati attraverso indagini periodiche qualitative e quantitative.

Suggerimenti e segnalazioni per migliorare il servizio possono essere comunicati verbalmente al personale, inviati via e-mail, comunicati tramite social.

A ciascun utente inoltre è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo.

I reclami devono avere forma scritta e contenere:

- data della presentazione;
- dati identificativi e recapito del proponente;
- argomento della segnalazione.

Il servizio InCarpi garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.