



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

**PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION 2021
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
SEDE DI AGRIGENTO**

ANALISI DATI

**P.O. GABINETTO – FORMAZIONE – URP
D.ssa Maria Antonietta Testone**

A cura del responsabile della comunicazione – Servizio Back-office

D.ssa Giuseppina Micciché

PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio nato per favorire e semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione, affinché ogni cittadino possa esercitare il proprio diritto di conoscere, partecipare e fruire dei servizi offerti dalle Amministrazioni pubbliche.

L'U.R.P. è il punto d'incontro, dialogo e confronto con la cittadinanza, le imprese, le scuole, le associazioni e le istituzioni, al fine di attuare i principi di trasparenza e partecipazione necessari per il funzionamento degli Enti pubblici.

A tale scopo, **il servizio U.R.P.** (sede di Agrigento e sedi periferiche di Bivona, Cammarata, Canicattì, Licata, Ribera e Sciacca) svolge attività legata alla comunicazione e all'informazione istituzionale e in particolare:

- ascolta e orienta il cittadino fornendogli informazioni di carattere generale sull'attività dell'Ente sui contatti nelle sedi, su orari di apertura al pubblico degli sportelli e sui nomi dei dirigenti;
- garantisce il diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi
- eroga servizi diretti ai cittadini e alle imprese
- raccoglie suggerimenti e reclami sul funzionamento e il miglioramento dei servizi.
- distribuisce materiale promozionale sulle iniziative di interesse pubblico promosse dal Libero Consorzio Comunale di Agrigento e da altri Enti;
- cura lo sportello informagiovani (formazione, scuola, opportunità e offerte di lavoro, bandi di concorso), ricerche internet
- cura lo sportello dedicato alle informazioni turistiche
- informa sulle attività sociali, culturali e tempo libero, associazioni e istituzioni varie
- cura il servizio di consultazione dei bandi di gara, nonché rilascio di copie autenticate e con diritti di segreteria
- cura l'attività quotidiana di monitoraggio utenza
- realizza periodicamente indagini di customer satisfaction per conoscere l'opinione dei propri utenti. somministrazione periodica dei questionari relativi alla rilevazione qualità dei servizi

IL PROGETTO

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, quest'anno l'U.R.P. ha voluto indagare sul servizio dell'URP dedicato **all'informazione turistica**.

L'obiettivo complessivo dell'indagine è raccogliere la valutazione dei turisti utenti circa la qualità, l'efficacia e il livello di soddisfazione del servizio erogato e individuare possibili provvedimenti e modifiche organizzative sulla base dei risultati dell'indagine.

E' stato realizzato quindi un questionario tradotto anche in francese, inglese e spagnolo distribuito **presso la sede U.R.P. di Agrigento nei mesi di agosto e settembre**.

Nel locale del front-office è stata organizzata una postazione per consentire la compilazione del questionario cartaceo con un raccoglitore e la presentazione del progetto di rilievo della soddisfazione.

Il questionario

Gli ambiti da analizzare riguardano la tempestività e rapidità della risposta, la completezza e precisione della risposta, la cortesia del personale, l'efficienza nell'espletamento del servizio e il grado di valutazione complessivo del servizio ricevuto

Il questionario gradua le risposte mettendo prima quelle di minor valore. Parimenti la legenda dei grafici fa riferimento a una scala da 1 a 5 che equivale dal minimo al massimo.

Si ripropone anche il questionario per una migliore comprensione delle analisi.



N.

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO

URP - AGRIGENTO

INDAGINE DI CUSTOMER

La compilazione del questionario è anonima e i dati rilevati saranno trattati nel rispetto delle norme sulla privacy e raccolti in modo aggregato per soli fini di ricerca.

Gentile utenza

Vi chiediamo cortesemente di compilarlo e vi ringraziamo per averci concesso un po' del vostro tempo. Compilando il questionario avrete contribuito al miglioramento qualitativo dei servizi offerti

NAZIONALITA': _____

SESSO: M F

Quanto è rimasto soddisfatto del servizio?

Molto Insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
------------------------	---------------	--------------	-------------	----------------------

Tempestività e rapidità
della risposta

Completezza e precisione
della risposta

Cortesia del personale

Efficienza nell'espletamento
del servizio

Come valuta
complessivamente il
servizio ricevuto dall'URP ?

Grazie per la collaborazione

Campo riservato al Funzionario

Tipo di Servizio Offerto
data.....ora..... firma.....

I RISULTATI DELL'INDAGINE

RAPPRESENTAZIONE DELLE RISPOSTE RELATIVE A CIASCUN AMBITO INDAGATO

CHI SONO GLI UTENTI

I turisti che hanno compilato il questionario presso lo sportello dell'URP dedicato all'informazione turistica sono stati 52.

Il turista che si è rivolto allo sportello è prevalentemente italiano, anche se non manca una quota consistente di stranieri prevalentemente francesi , seguiti da inglesi.

Grafico 1 - La nazionalità

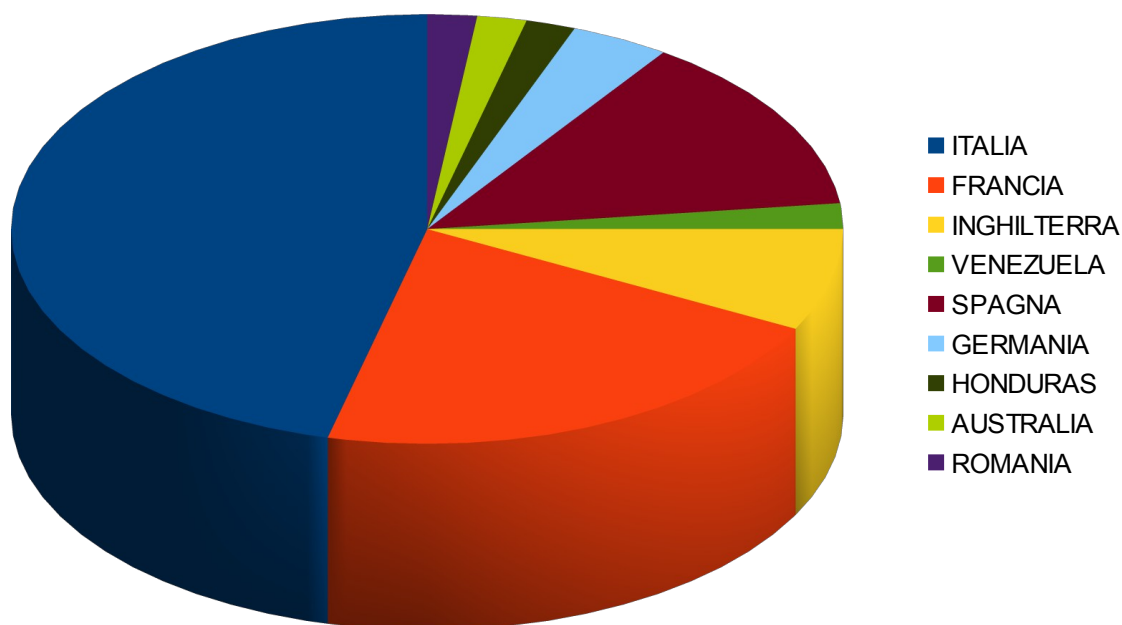


Grafico 2 - Tempestività e rapidità della risposta

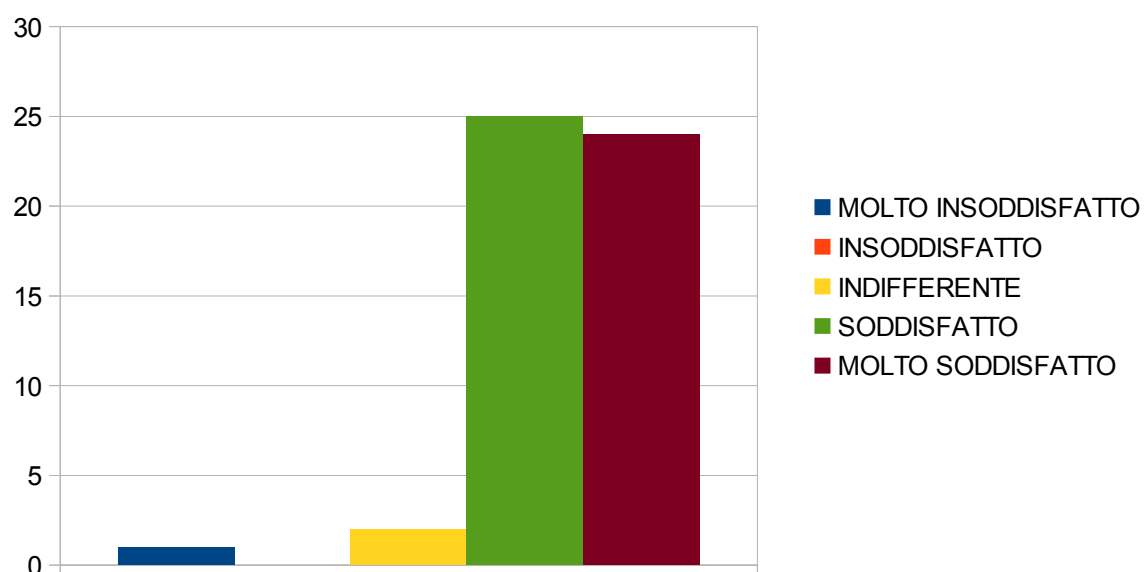


Grafico 3 - Completezza e precisione della risposta

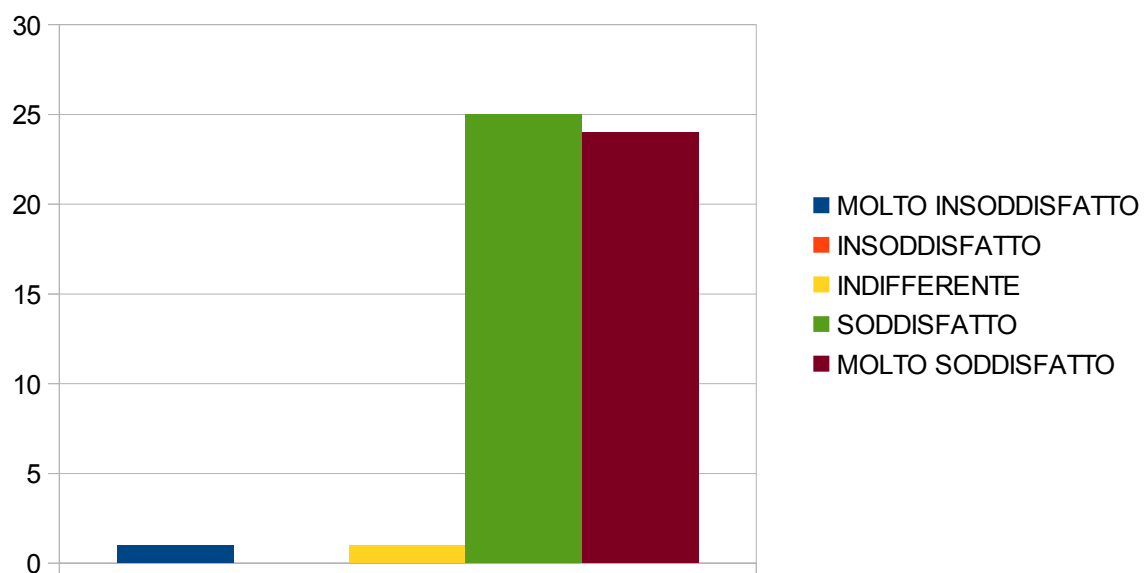


Grafico 4- Cortesia del personale

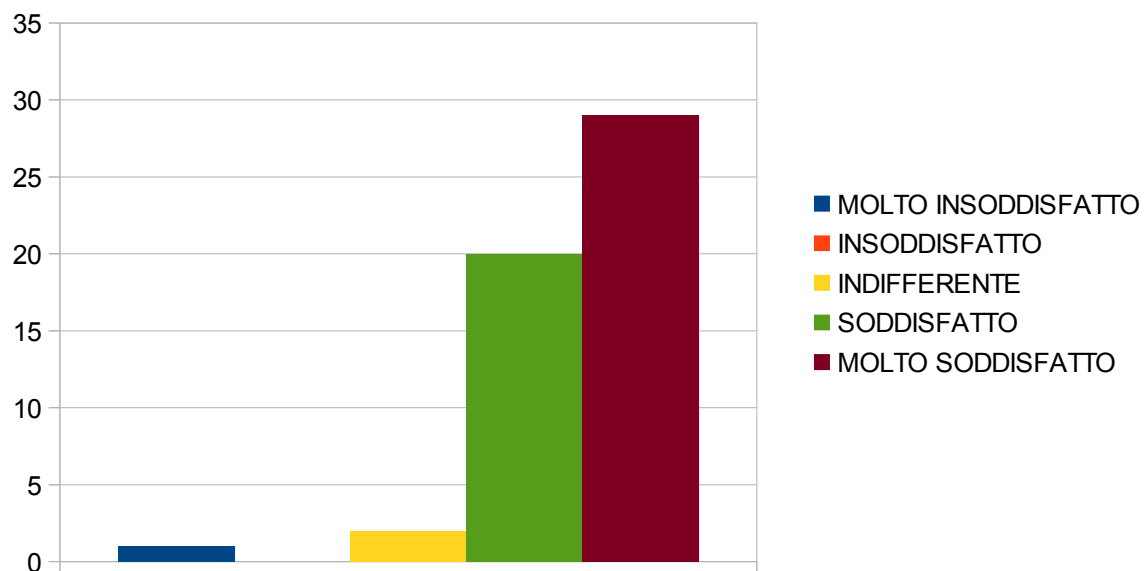


Grafico 5 - Efficienza nell'espletamento del servizio

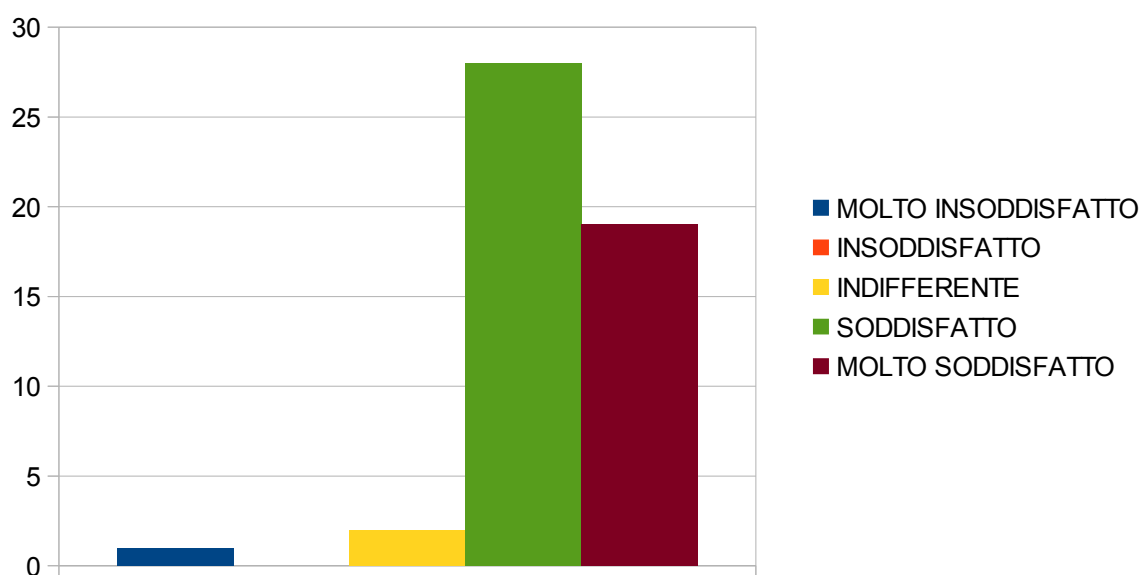
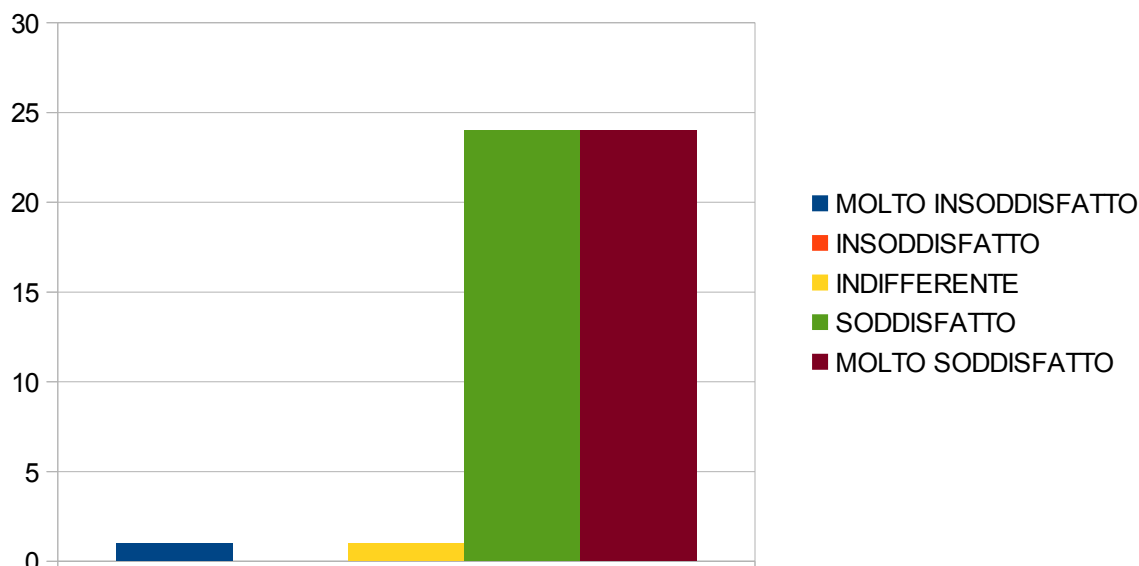


Grafico 6 - Valutazione complessiva del servizio ricevuto



Conclusioni

Sulla scorta dei dati rilevati, è possibile trarre una valutazione complessivamente più che positiva. Il servizio di informazione turistica gestito dagli operatori dell'URP ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del turista.

Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore “umano” (la competenza, la cortesia, la chiarezza di informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Di certo esistono e sono auspicabili spazi di manovra per il miglioramento di tale Ufficio in modo da offrire servizi sempre più adeguati all'accoglienza e informazione turistica, prevedendo piani formativi per una solida competenza linguistica in almeno altra lingua straniera oltre all'inglese e il francese, allo scopo di garantire un'equilibrata capacità relazionale e comunicativa nei confronti del turista.