

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI EROGATI NELL'AREA TURISTICO ESCURSIONISTICA DELLA CASCATA DELLE MARMORE

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, all'inizio di novembre 2017 la quinta indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune.

L'indagine attuale, dopo quelle condotte sui servizi dello stesso Ufficio Relazioni con il Pubblico, sui servizi dell'Ufficio Anagrafe, sulle mense scolastiche, il Centro visita e documentazione "U.Ciotti" nel parco archeologico di Carsulae, ha riguardato l'area turistico-escursionistica della Cascata delle Marmore.

I quesiti riguardavano le attività poste in essere all'interno dell'area e i servizi connessi (parcheggio, cartellonistica, ecc.).

Per quel che riguarda il metodo, tra luglio e ottobre sono stati somministrati e compilati dai cittadini **100 questionari**, in collaborazione con il gestore dell'area per conto del Comune (165 Marmore Falls) ognuno dei quali conteneva **20 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 4 su diversi aspetti dei servizi.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in parte direttamente all'interno del Centro Servizi, in parte all'Urp e in Bct, comunque a cittadini che hanno dichiarato di aver visitato recentemente l'area turistico escursionistica della Cascata delle Marmore

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziativa-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati **17 quesiti** ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Si è anche proceduto ad un'analisi del campione secondo alcuni criteri (età, sesso, professione)

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

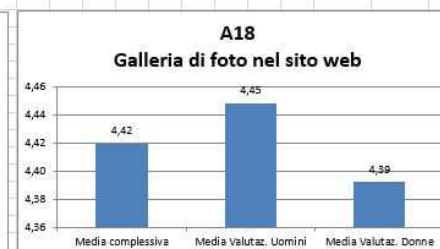
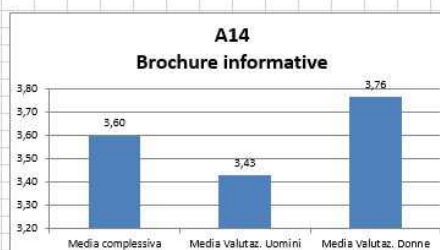
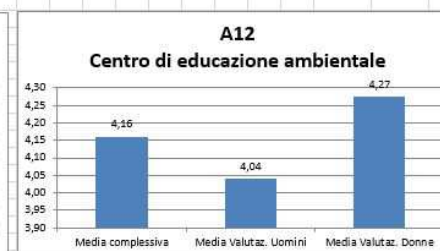
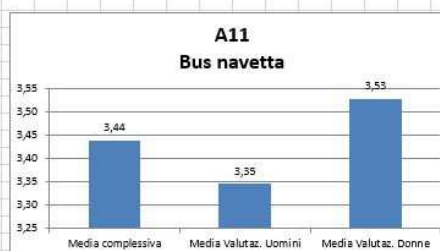
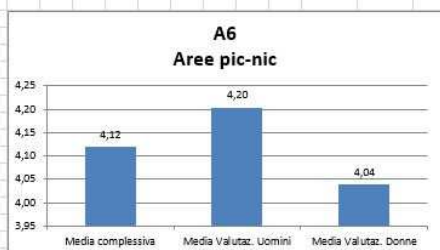
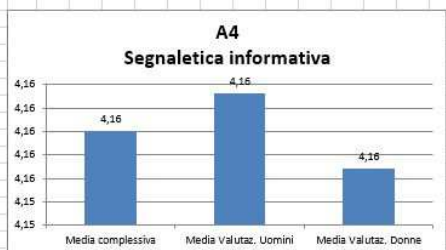
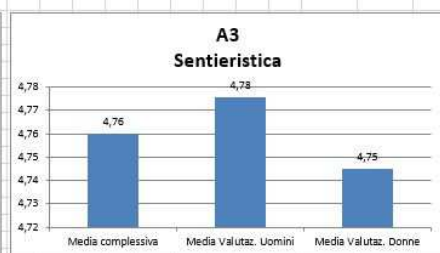
- A1. Informazioni generali per la visita
- A2. Percorso di visita
- A3. Sentieristica
- A4. Segnaletica informativa
- A5. Parco nel complesso
- A6. Aree pic-nic
- A7. Servizi igienici e pulizia
- A8. Libreria-book shop
- A9. Orari di apertura dell'area
- A10. Orari di rilascio dell'acqua
- A11. Bus navetta
- A12. Centro di educazione ambientale
- A13. Cortesia e professionalità
- A14. Brochure informative
- A.15. Utilità del sito web
- A16. Esaustività del sito web
- A17. Informazioni sugli itinerari
- A18. Galleria di foto nel sito web
- A.19. Presentazione delle visite didattiche e guidate
- A.20 Soddisfazione complessiva parco e servizi

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito 20), **il risultato è stato nel complesso positivo: la media della valutazione sul servizio erogato (A20) si attesta infatti a 4,80 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione dei cittadini più che sufficiente.**

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**: in particolare le valutazioni più basse riguardano l'esistenza il funzionamento e l'organizzazione dei bus navetta (media 3,44), la libreria-bookshop (media 3,60), le brochure informative (3,60), i servizi igienici e la pulizia (3,84).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la sentieristica (4,76), il percorso di visita (4,70), l'utilità del sito web (4,74), la bellezza e qualità del parco nel complesso (4,54)





Dati ulteriori

In coda e in testa ai questionari erano contenuti anche alcuni **quesiti supplementari** (per inquadrare meglio la tipologia di pubblico coinvolta, le motivazioni della visita).

Ne diamo conto qui di seguito:

Alla domanda **“Quanto è durata la visita?”** ci sono state 51 risposte che hanno indicato “mezza giornata”; 26 che hanno indicato circa due ore, 17 che hanno indicato “una giornata” e 6 che hanno indicato un’ora.

Al quesito “sul perché si è scelto di visitare l’area turistico-escursionistico della cascata delle Marmore, 50 hanno risposto “per conoscere un luogo non ancora visitato”, 11 hanno risposto “perché consigliato da amici e parenti”; 20 “per trascorrere il tempo libero”, 15 “perché inclusa in itinerari turistici”; 4 “per accompagnare amici”.

Per quel che riguarda **le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione**, si rimanda alle tabelle seguenti:

Tabella generale

Fascia di età	Conteggio
da 18 a 24	24
da 25 a 30	5
da 31 a 35	0
da 36 a 40	22
da 41 a 45	22
da 46 a 50	0
da 51 a 55	13
oltre 55	14
Totale	100

Sesso	Conteggio
M	49
F	51

Professione	Conteggio
Operaio	12
Impiegato	17
Dirigente	4
Commerciante	9
Altro	19
Pensionato	4
Studente	19
Disoccupato	2
Altro	19

I campi in grigio sono calcolati
non inserire valori

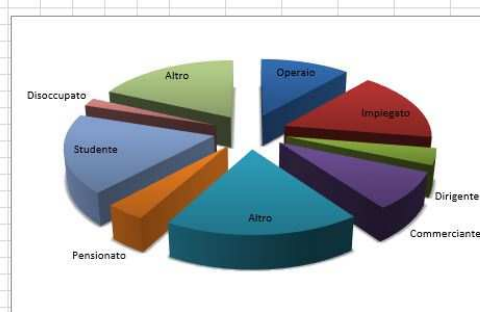
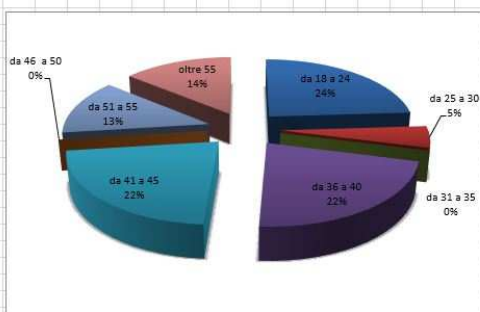
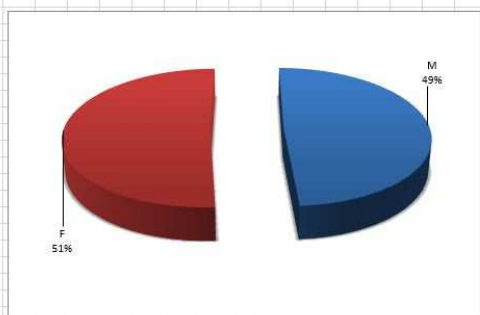


Tabella donne

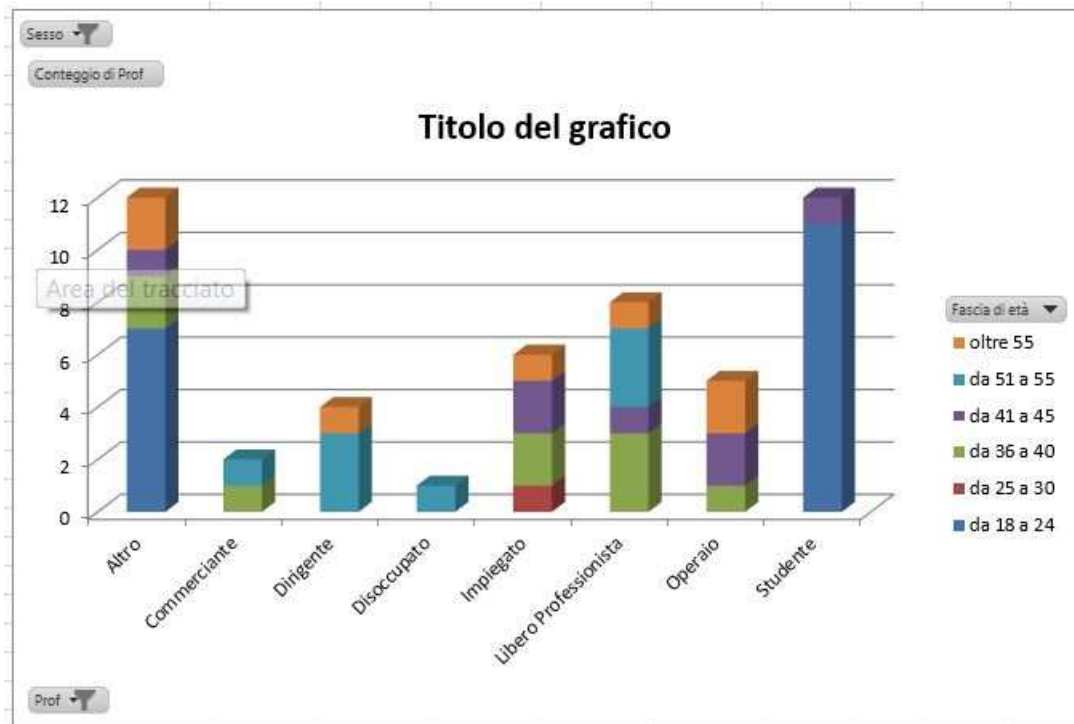
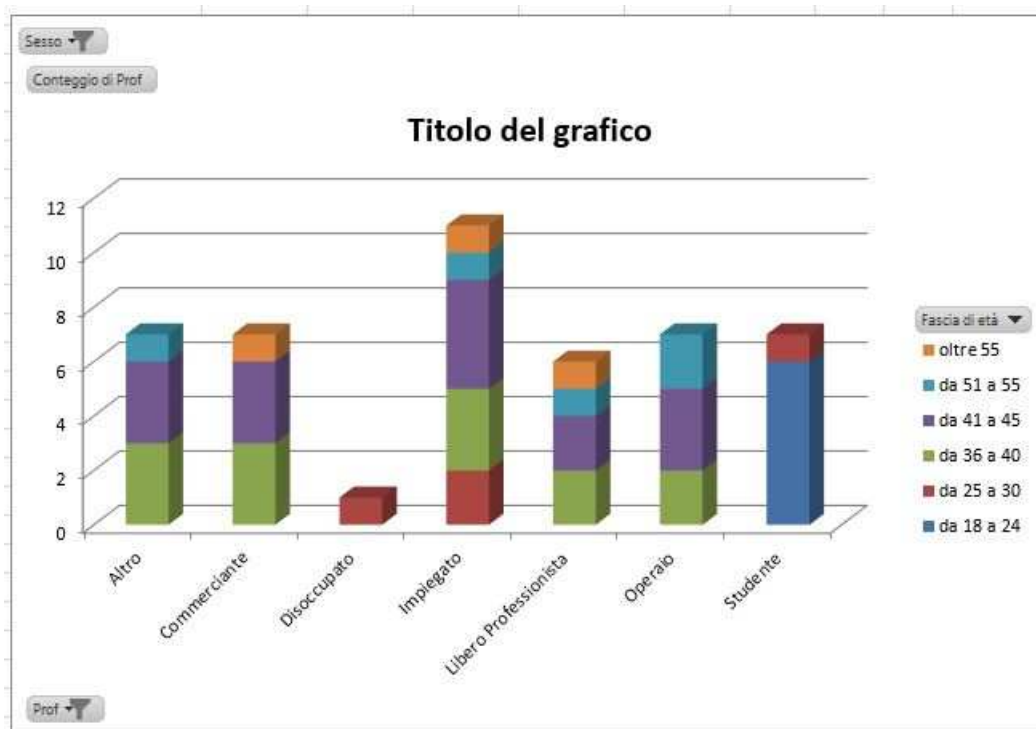


Tabella uomini



In allegato si forniscono i **dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.