



**Comune Monte
Argentario**

Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio "Ufficio turistico di Porto S. Stefano"

Nel corso dell'anno 2018 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio "Ufficio turistico di Porto Santo Stefano".

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato presso l'InfoPoint in piazzale del Valle di Porto S. Stefano, gestito dalla Proloco di Porto S. Stefano.

Dopo la parte preliminare tendente a conoscere il profilo dell'utente che si reca presso la struttura, per un totale di 4 domande, ne sono state poste altre 5 aventi la finalità di analizzare la bontà del servizio/prestazione appena fruita relativamente alle sue caratteristiche.

La valutazione è ripartita con le diciture "Per niente" che rappresenta un giudizio negativo, "Molto" che rappresenta il giudizio positivo, passando per le valutazioni intermedie che sono "Poco", "Abbastanza".

Per giudicare la disponibilità e cortesia del personale addetto unitamente alla capacità ed esautività nel fornire informazioni, domande n. 6 e n. 7, sono state scelte le diciture "Ottima, Buona, Sufficiente, Scarsa"

All'utenza, inoltre, è stata data la possibilità di indicare considerazioni, osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la qualità della prestazione.

Terminato il sondaggio è emerso quanto segue:

Il numero dei questionari compilati ammonta a 19 ed individuano un utente di nazionalità italiana.

La provincia di Roma fa da padrona come provenienza turistica e l'età media è maggiormente pronunciata per la fasce comprese tra 18/30 e 45/65 anni di età.

Il titolo di studio è condiviso tra il diploma di scuola media superiore e la laurea con lieve prevalenza di quest'ultima mentre le professioni spaziano in tutti i campi con una percentuale leggermente superiore per gli impiegati.

Domanda n. 5 "Ritiene sufficienti le indicazioni segnaletiche per raggiungere l'ufficio turistico?" La valutazione è positiva con n. 12 "Molto" e n. 6 "Abbastanza".

Un solo utente ritiene l'ubicazione della struttura -molto nascosta- con la mancanza di una

buona cartellonistica all'ingresso del paese.

Giudizi estremamente positivi per le domande n. 6 e n. 7 dove veniva chiesto di valutare la disponibilità e la cortesia del personale e la capacità dello stesso nel fornire informazioni chiare ed esauritive.

L'utenza ha risposto con una percentuale pressoché totale di "Ottimo" per entrambe.

Il pubblico ha anche gradito la quantità e la qualità del materiale informativo proposto, domanda n. 8, con n. 18 "Sì" su 19 e lo stesso dicasi per l'ultimo quesito dove veniva chiesto di valutare l'accoglienza dell'ambiente dove si svolge la prestazione.

Un solo utente lo ritiene poco illuminato.

Al fine di migliorare la qualità del servizio alcuni utenti hanno indicato una maggiore disponibilità di materiale informativo in lingua straniera e, soprattutto, un orario di apertura al pubblico maggiormente esteso, possibilmente continuativo, a partire almeno dal periodo pasquale e sotto le festività più importanti.