



**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

### COME HA COMUNICATO L'URP

L'attività amministrativa dell'Urp si svolge in stretto raccordo con quella del Centralino Front Office, infatti proprio per la loro caratteristica istituzionale svolgono entrambe il compito di accogliere l'utente/visitatore che entra in contatto con l'Ente.

L'Urp e il Front Office sono due uffici distinti, nell'ambito del Servizio Affari Generali, riorganizzato con Disposizione di Servizio del 30 Aprile 2020 e, ad essi sono assegnate due unità di personale, per garantire una maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazioni delle prestazioni di servizio, al fine di riscontrare un buon indice di soddisfazione da parte dell'utente a cui il servizio è diretto.

- **Attività svolta**

A chiusura dell'annualità 2020 l'ufficio Urp ha gestito circa **220** contatti con il pubblico attraverso il sistema mail, la percentuale più alta delle richieste rimane concentrata nel periodo luglio agosto. L'attività dell'Urp si è implementata, è stato infatti già dal 2017 aperto lo sportello "Front Office".

L'Urp-Front Office ha gestito n. **1000** risposte telefoniche per soddisfare le richieste dei visitatori del Parco.

- **Tipologia di contatti**

I contatti con il pubblico avvengono "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (**86%**), per il **9%** attraverso la posta elettronica, **il 5%** attraverso lo sportello.

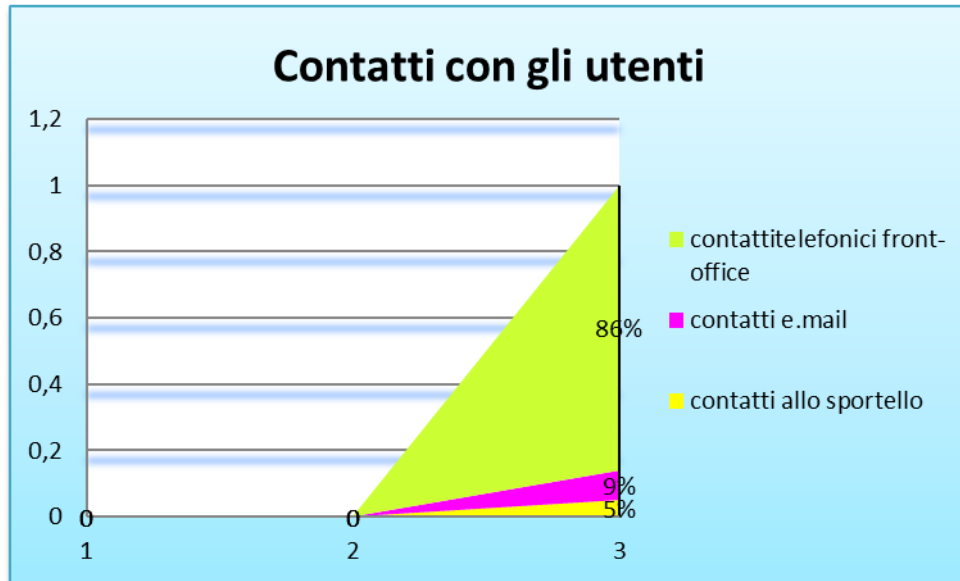


Grafico n. 1

La casella di posta elettronica [urp@parcoabruzzo.it](mailto:urp@parcoabruzzo.it), dedicata alle richieste di informazioni ed al recepimento di segnalazioni, è gestita da parte del personale Urp Front Office Centralino.

L'Urp continua a dare maggior spazio alle attività relative ai rapporti con il pubblico, questo per mantenere un contatto diretto e immediato con le esigenze dei nostri utenti, di coloro che si rivolgono all'Ente per avere informazioni. Per dei comunicatori pubblici riteniamo che ciò sia essenziale.

#### Chi sono i nostri utenti

Inostri utenti	Chi sono-cosa si aspettano
VISITATORI/VIAGGIATORI	<p><b>Famiglie:</b> cosa possono fare insieme ai bambini; passeggiate con il cane; percorsi in mountain bike e escursioni a cavallo;</p> <p><b>Gruppi organizzati:</b> percorsi accessibili a persone over 70 e/o con problemi di deambulazione;</p> <p><b>Giovani:</b> possibilità di campeggiare all'aria aperta;</p> <p><b>Utenti della domenica:</b> centri visita aperti e possibilità di vedere gli animali</p> <p><b>Escursionisti esperti:</b> chiedono di poter accedere anche in aree dove non sono presenti i sentieri;</p> <p><b>Fotografi:</b> come fare per effettuare le foto;</p>
SCUOLE	<p><b>Istituti comprensivi:</b> informazioni circa la possibilità di organizzare visite guidate;</p> <p><b>Istituti superiori:</b> contatti preliminari per alternanza scuola-lavoro;</p>

	<p><b>Studenti singoli:</b> semplici ricerche per lavori da fare a scuola; giovani impegnati nel servizio civile;</p> <p><b>Tesisti:</b> possibilità di svolgere una tesi presso il Parco</p>
ENTI TURISTICI	<p><b>Agenzie di viaggio:</b> pacchetti da proporre alle comitive/gruppi organizzati;</p> <p><b>Proloco:</b> collaborazione per organizzazione di eventi;</p> <p><b>Cooperative di servizi turistici:</b> affidamenti di servizi turistici</p>
RESIDENTI DEL TERRITORIO	<p><b>Agricoltori e allevatori:</b> informazioni per la protezione delle proprie aziende;</p>
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	<p>Confcommercio Regionali e Provinciali; Confederazione Italiana Agricoltori; Associazione Allevatori Regionali e Provinciali; Apac-Lazio; Cacciatori</p>
ENTI DIVULGATORI	<p><b>Organi di stampa:</b> media cartacei, radio televisioni web;</p>
ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE	<p>WWF; Legambiente; Lipu; Mountain Wilderness; Federazione Italiana Escursionismo; Europarc; Marevivo; Federazione Italiana Parchi e Riserve; Fare Ambiente; Salviamo l'Orso; Amici della Terra; Cai; Fai; Federazione Pronatura; Greenpeace; Italia Nostra</p>

Qualsiasi altro Stakeholder che possa avere interesse ai servizi e alle tematiche del Parco.

Hanno contattato l'Urp, nel periodo preso in considerazione **220** utenti e circa **20** tra gruppi e associazioni.

Riguardo l'origine dei contatti, il nord Italia è quello che si è distinto evidenziandosi almeno per quelli che hanno fatto rilevare il paese d'origine.

- ***Cosa chiedono i nostri utenti***

La maggior parte delle richieste inoltrate da coloro che hanno scritto all'URP nell'anno appena trascorso sono sicuramente a carattere turistico, il **65%**, che si fondano su richieste di informazioni in generale (cosa è possibile fare, cosa c'è da vedere ecc...), a cui si aggiungono, richieste sulla possibilità di percorsi in MTB o a cavallo e sulla disciplina specifica dei sentieri (**10%**), una piccola fetta, il **18%**, è composta da richieste per attività dedicate alle famiglie (laboratori ecologici), mentre la rimanente parte **7%** è composta da richieste più specifiche ovvero come poter avere varie autorizzazioni oppure dove si rende necessario tra l'altro l'intervento di tecnici nelle varie materia interessate. Peraltro sono disponibili sul sito web dei moduli online per la presentazione sia di segnalazioni che di reclami e/o suggerimenti nei confronti dell'ente.

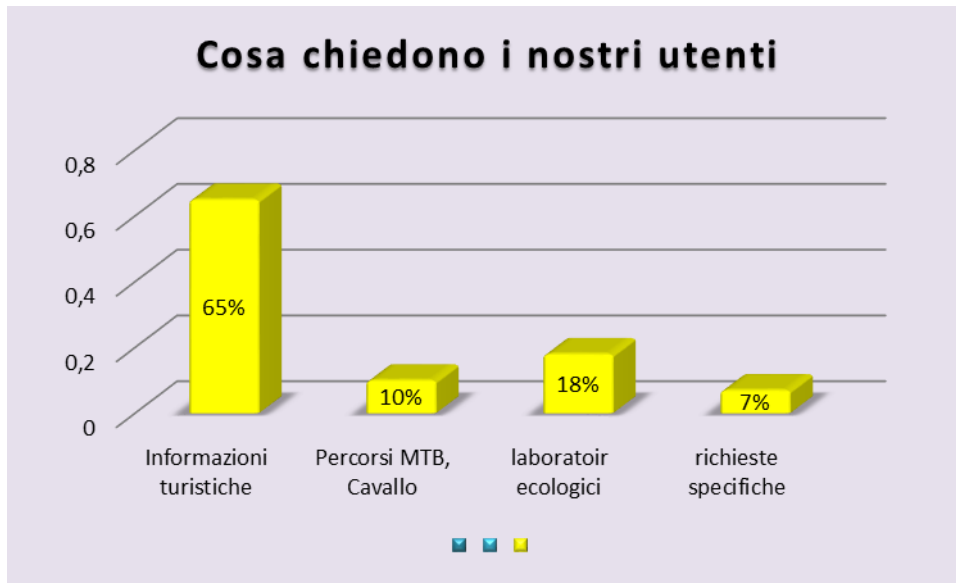


Grafico n. 2

Riguardo agli argomenti specifici inerenti le richieste pervenute, il 55% riguarda attività turistica in generale (cosa fare, cosa vedere, dove vedere gli animali ecc...) il 18% è legato alle attività per famiglie, il 10% alla disciplina sulla fruibilità turistica (MTB, cani e cavallo) una piccola percentuale, il 10% chiedono sempre di potere dormire in tenda o nei rifugi in quota, e il 7% chiedono tour fotografici.

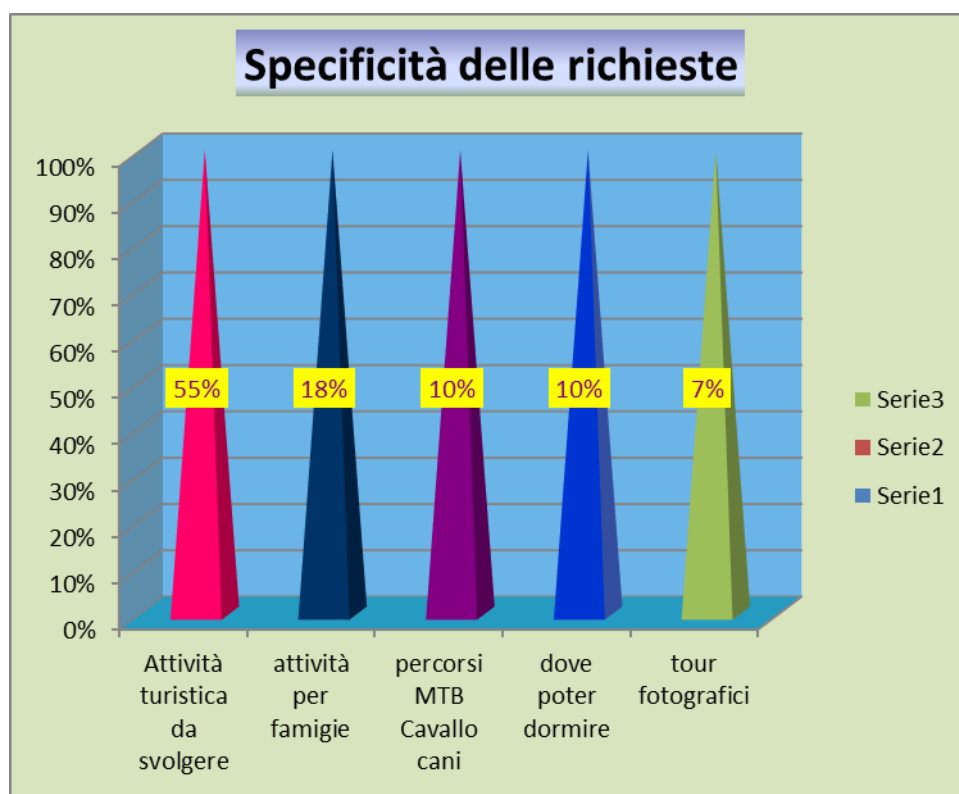


Grafico n. 3

- **Come si risponde ai nostri utenti**

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (**90%**). In alcuni casi (**10%**) la risposta è differita – cioè l'Urp provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'ente. La tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specifico) cui si deve rispondere.

Riguardo agli strumenti utilizzati l'URP per rispondere alle richieste degli utenti, fa prevalentemente riferimento alle conoscenze dirette, altrimenti si raccolgono le informazioni necessarie attraverso i responsabili dei vari servizi:

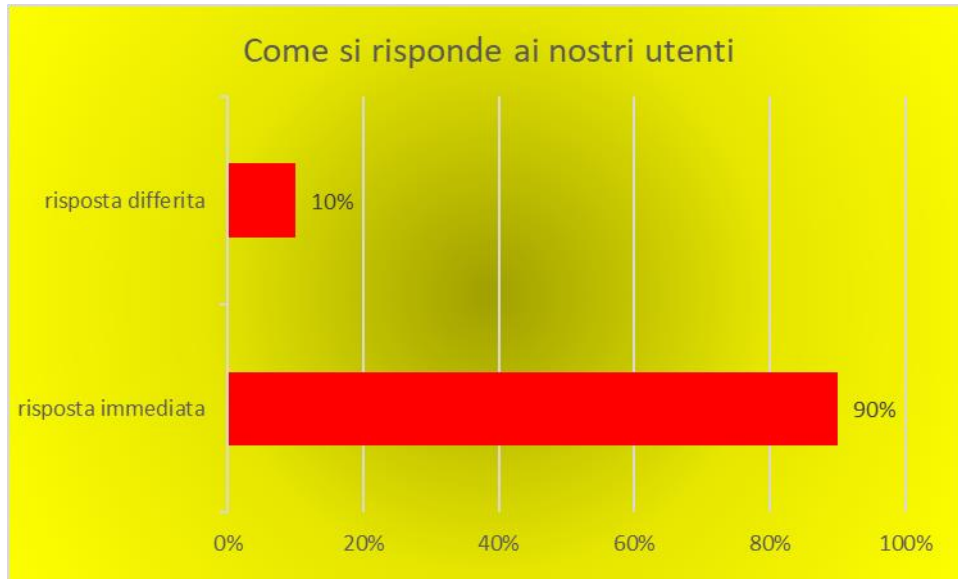


Grafico n. 4

- **Ulteriori attività svolte dal URP-Front Office**

Articoli monitorati e diffusi in rete hanno prodotto rassegne stampa comprensive di articoli del parco e articoli di tematiche naturalistiche nazionali e internazionali	<b>219</b>
Comunicati stampa pubblicati	<b>31</b>
News INFO POINT	<b>22</b>
Risposte utenze turistiche telefoniche	<b>1000</b>

### SEZIONE RASSEGNA STAMPA

La rassegna stampa viene prodotta quotidianamente e dal 2016 viene effettuata con l'ausilio di un software specifico e così da tale anno ha costituito una banca dati informatica degli articoli. Gli articoli raccolti in rassegne sono consultabili in una cartella pubblica informatica interna "Archivio rassegne stampa" accessibile agli stakeholder interni. L'Archivio rassegna stampa rende disponibile un'ampia rassegna composta da articoli sul Parco tratti dalle testate locali e nazionali, uscite a varie riprese negli ultimi tre anni, per gli anni precedenti l'emeroteca è esclusivamente cartacea e si trova presso il centro documentazione unico di Villetta Barrea. Di seguito si riportano le rassegne prodotte negli ultimi tre anni suddivisa per mesi:

Mesi	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
	n. rassegne	n. rassegne	n. rassegne
Gennaio	18	23	20
Febbraio	18	20	20
Marzo	22	22	14 (l'ultima rassegna del mese di marzo è del 19 marzo poi ci sono state le restrizioni covid 19)
Aprile	18	19	13 (nel mese di aprile la redazione della rassegna giornaliera è ripartita a decorrere dal 14)
Maggio	21	22	17
Giugno	21	21	19
Luglio	21	22	18
Agosto	21	23	18
Settembre	22	21	20
Ottobre	24	23	20
Novembre	21	22	20
Dicembre	18	20	20
<b>TOTALE</b>	<b>245</b>	<b>258</b>	<b>219</b>

### URP INFOPOINT

Nell'ambito del progetto di promozione del territorio del Parco, il Consiglio di Amministrazione ha approvato nella seduta del 29 novembre 2019 il progetto "Rete InfoPoint nel Parco" tale progetto mirava a creare una rete di informazione coordinata sul territorio, con lo scopo di creare un'identità del Parco nei tre versanti regionali veicolando e valorizzando le attività non solo dell'Ente ma anche dei comuni dimostrando al visitatore una omogeneità nelle informazioni.

I primi ad essere coinvolti sono stati tutti i sindaci dei comuni del Parco (24), la maggior parte hanno dato riscontro positivo in alcuni casi coinvolgendo loro stessi le proloco e in altre situazione anche mettendo a disposizione dei locali, dopo i sindaci sono stati coinvolti nel progetto gli operatori turistici in particolare tutti coloro che avevano già in precedenza aderito al progetto CETS.

I primi InfoPoint ad essere attivati sono stati naturalmente quello Istituzionale situato negli uffici della Direzione e quelli presso il Centro Visita di Pescasseroli e il museo del Lupo Civitella Alfedena.

Nel mese di gennaio 2020, a seguire dal mese di febbraio 2020 sono state consegnate le prime tabelle riportanti il logo dell'infopoint, a coloro che nel frattempo ne avevano fatto richiesta, ad oggi sono operativi 27 infopoint su tutto il territorio del Parco.

Per poter facilmente trovare un InfoPoint sul territorio è stata attivata una sezione specifica sul sito istituzionale dell'ente al seguente link <http://www.parcoabruzzo.it/infopoint.php>, per meglio veicolare le notizie relative agli eventi sul territorio del parco si è dato il via dal 28 febbraio 2020 alla redazione e distribuzione di una News che riporta tutte le attività ed eventi sul territorio con uscita settimanale la stessa viene sistematicamente distribuita a tutti gli InfoPoint, nell'anno 2020 ne sono uscite 22.

Nel mese di luglio nelle giornate del 13 e 14 è stato organizzato un primo corso di formazione, con lo scopo appunto di dare un indirizzo ai vari referenti/operatori che lavorano presso gli InfoPoint, al corso hanno aderito quasi tutti con molto entusiasmo e voglia di crescere, le due giornate sono state dedicate sia a nozioni tecniche che a nozioni sul campo con visite in alcuni centri dislocati sul territorio, (Museo della Foresta-Val Fondillo, Museo del Lupo, Biblioteca, Centro Visite di Pescasseroli, Camosciara)

A ridosso della stagione estiva sono stati effettuati anche alcuni sopralluoghi per verificare il funzionamento degli stessi e rilevare altresì eventuali criticità.

Purtroppo c'è da far presente che l'anno 2020 segnato dalla pandemia da Covid19, in concomitanza con l'espandersi della seconda ondata nel mese di novembre, ha visto la chiusura di Musei e centri visita e, naturalmente anche gli InfoPoint hanno chiuso non essendoci la possibilità di spostamento tra le regioni.

Al momento sono ancora chiusi.



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'indagine per l'anno 2020, è stata condotta nell'arco temporale dal 01 giugno al 31 dicembre, di seguito una sintesi dei dati elaborati: (percentuale di compilatori, di visitatori e di coloro che non hanno completato il questionario, oltre che il tempo dedicato per la compilazione dello stesso)

### ANALISI DEI DATI

---

Sono stati raccolti in 12 mesi **n. 243 questionari pari al 23.3%** appositamente compilati dall'utenza transitata sul sito istituzionale del parco, è stato visualizzato da **2657** visitatori, il tempo impiegato dagli utenti per la compilazione del questionario va dai 2 ai 5 minuti **45.8%** ai 5-10 minuti 15.6%.

#### Chi sono i visitatori del Parco?

La redazione dei questionari ha riguardato un pubblico maschile per il 59,3% quello femminile è del 40,7% l'età è compresa tra i 50-65 (34,3%) e 40-50 anni (22,3%). Quest'anno, emerge che la maggior parte dei visitatori ha conosciuto il Parco attraverso la voce "altro" (56,8%), dove con altro vengono indicati: scuola, riviste, partecipazione ad Associazioni, documentari, volontariato, vacanze e gite scolastiche fatte da piccoli con i genitori, mentre con il "passaparola" il 24,5%, seguono internet (15,4%). Rimane alta anche la frequenza di presenza al Parco, ben il 75,9,0% dei visitatori è venuto al Parco più volte e solo il 9,5% non era mai venuto.

#### Perché scelgono il Parco?

Il motivo principale della visita al parco è sempre legato alle escursioni naturalistiche con il 75,5%, seguono a ruota l'avvistamento fauna 51,5%, la visita ai borghi 46,5% e le passeggiate o pic-nic 36,5% mentre la fotografia naturalistica totalizza il 32,8%, a riconferma che chi viene in vacanza nel Parco ha le idee ben chiare su quello che vuole fare, in un momento storico in cui il Turismo Verde si mantiene ben saldo nelle classifiche dei tour operator. Nel Parco alcuni dei paesi sono collegati alle reti dei borghi più belli d'Italia, dei borghi autentici e delle bandiere arancioni del Touring Club.

Gli animali che si desidera sempre poter avvistare rimangono l'orso con il 58,2% e il lupo con il 51,5%.

Relativamente alla parte **utilizzo dei centri visita**: Il 54% hanno visitato i centri visita, dando un giudizio ottimo, infatti su 5 domande a 3 (attrattiva, cortesia e competenza del personale) hanno dato il voto più alto (10) mentre alle rimanenti due voci (orari e igiene) hanno dato 8.

Il 94.5% dei visitatori torneranno in visita al parco, essendo rimasti entusiasti di ciò che hanno visto.

---

Pescasseroli, 22 febbraio 2021

Ufficio Relazioni Con il Pubblico  
Responsabile  
Annalina Notarantonio