



Ufficio Relazioni con il Pubblico



ANNO 2021



COME HA COMUNICATO L'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge la propria attività in stretto raccordo con l'Ufficio Centralino Front Office, infatti pur essendo due uffici distinti all'interno del Servizio Affari Generali hanno di fatto lo stesso obiettivo: accogliere il visitatore, sia che viene negli Uffici dell'Ente per incontri istituzionali sia che viene per richiedere informazioni.

Ai due uffici sono assegnate due unità di personale, per garantire una maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione 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 2021 l'ufficio Urp ha gestito circa 285 contatti con il pubblico attraverso le richieste che arrivano per posta elettronica, la percentuale più alta delle richieste è concentrata nel periodo primaverile, considerato anche il fatto che il 2021 è ancora stato caratterizzato dalla pandemia, il Parco Nazionale d'Abruzzo Lazio e Molise è stato comunque una buona meta di vacanza.

L'attività dell'Urp si è implementata, infatti dopo l'apertura dello sportello "Front Office", nel 2017, successivamente nell'anno 2020 è partito anche il Progetto InfoPoint di cui il Front Office URP fa da capofila

L'Urp-Front Office ha gestito n. **1340** risposte telefoniche per soddisfare le richieste dei visitatori del Parco.

A chiusura dell'annualità 2021 l'ufficio Urp ha gestito circa 285 contatti con il pubblico attraverso il sistema mail, la percentuale più alta delle richieste rimane concentrata nel periodo luglio agosto, considerato anche il fatto che il 2021 è ancora stato caratterizzato dalla pandemia.

L'attività dell'Urp si è implementata, è stato infatti già dal 2017 aperto lo sportello "Front Office" e, successivamente nell'anno 2020 è partito anche il Progetto InfoPoint di cui il Front Office URP fa da capofila. L'Urp-Front Office ha gestito n. **1340** 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.

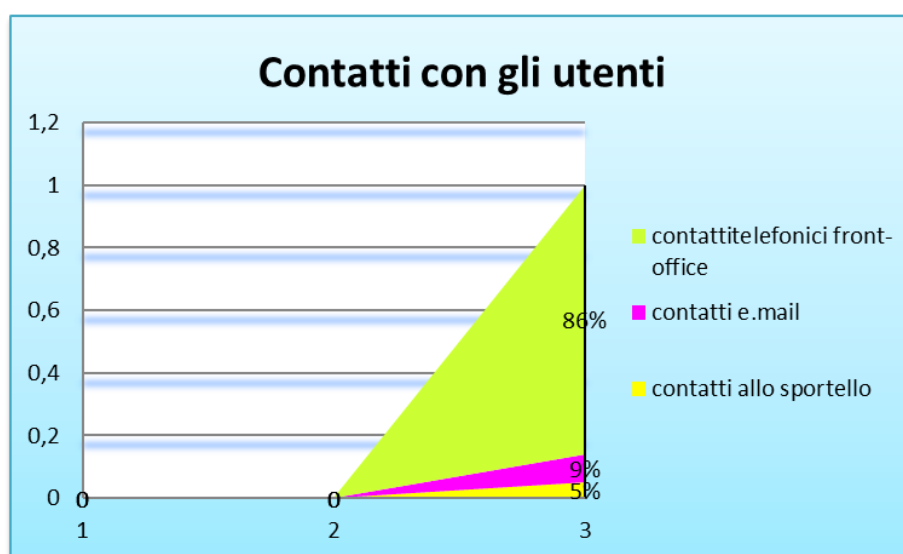


Grafico n. 1



La casella di posta elettronica urp@parcoabruzzo.it, 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.

Riguardo l'origine dei contatti, il nord e centro Italia sono quelli che si evidenziano maggiormente, almeno per quelli che hanno fatto rilevare il paese d'origine.

Chi sono i nostri utenti:

Nella tabella di seguito riportata indichiamo i principali Stakeholder dell'Urp e qualsiasi altro Stakeholder che possa avere interesse ai servizi e alle tematiche del Parco.

Inostri utenti	Chi sono-cosa si aspettano
VISITATORI/VIAGGIATORI	Famiglie: cosa possono fare insieme ai bambini; passeggiate con il cane; percorsi in mountain bike e escursioni a cavallo; Gruppi organizzati: percorsi accessibili a persone over 70 e/o con problemi di deambulazione; Giovani; possibilità di campeggiare all'aria aperta; Utenti della domenica: centri visita aperti e possibilità di vedere gli animali Escursionisti esperti: chiedono di poter accedere anche in aree dove non sono presenti i sentieri; Fotografi: come fare per effettuare le foto;
SCUOLE	Istituti comprensivi: informazioni circa la possibilità di organizzare visite guidate; Istituti superiori: contatti preliminari per alternanza scuola-lavoro; Studenti singoli: semplici ricerche per lavori da fare a scuola; giovani impegnati nel servizio civile; Tesisti: possibilità di svolgere una tesi presso il Parco
ENTI TURISTICI	Agenzie di viaggio: pacchetti da proporre alle comitive/gruppi organizzati; Proloco: collaborazione per organizzazione di eventi; Cooperative di servizi turistici: affidamenti di servizi turistici
RESIDENTI DEL TERRITORIO	Agricoltori e allevatori: informazioni per la protezione delle proprie aziende;
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Confcommercio Regionali e Provinciali; Confederazione Italiana Agricoltori; Associazione Allevatori Regionali e Provinciali; Apac-Lazio; Cacciatori
ENTI DIVULGATORI	Organi di stampa: media cartacei, radio televisioni web;
ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE	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



Cosa chiedono i nostri utenti (percentuali)

Nell'anno appena trascorso si può affermare che l'80% delle richieste pervenute all'URP rimarcano sempre il carattere turistico un buon 15% chiedono di poter lavorare al Parco anche come volontari e solamente una piccola parte fa richieste a carattere amministrativo (autorizzazioni per andare a pesca, raccolta di tartufi, richieste di nulla osta ecc..) 5%.

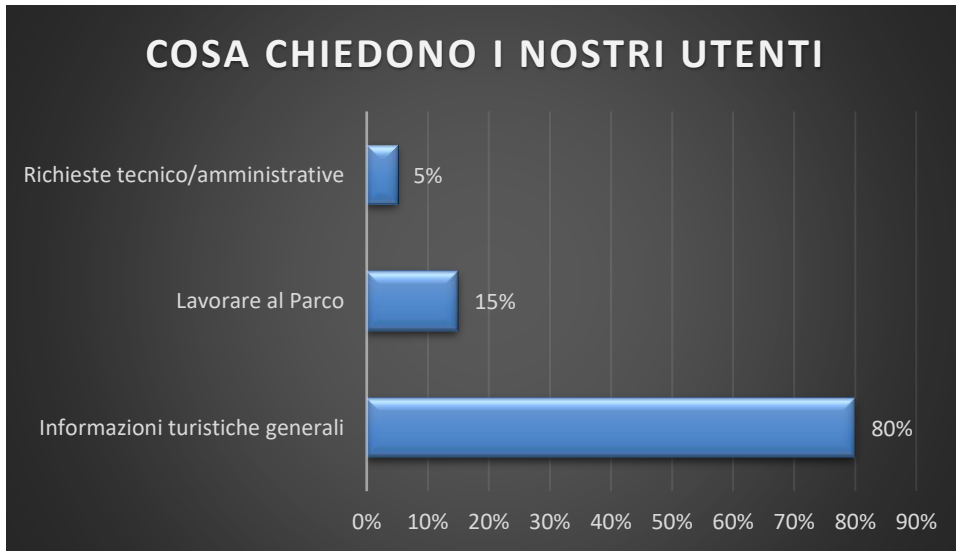


Grafico 2

Rispetto all'80% delle richieste a carattere turistico possiamo dire che, il 60% vogliono informazioni di carattere generale (cosa è possibile fare, cosa c'è da vedere - Musei, Centri Visita ed Aree Faunistiche dell'Ente da poter visitare, sentieri semplici da fare non molto in quota -, come muoversi tra i paesi ecc...), molte richieste invece (25%) arrivano da giovani che chiedono attività ed escursioni nuove (con le MTB o a cavallo o poter fare attività di canoa sul lago di Barrea dormire nei Rifugi). Il 15% è composto da nuclei famigliari che vogliono fare esperienza e chiedono quindi attività dedicate alle famiglie (laboratori ecologici).

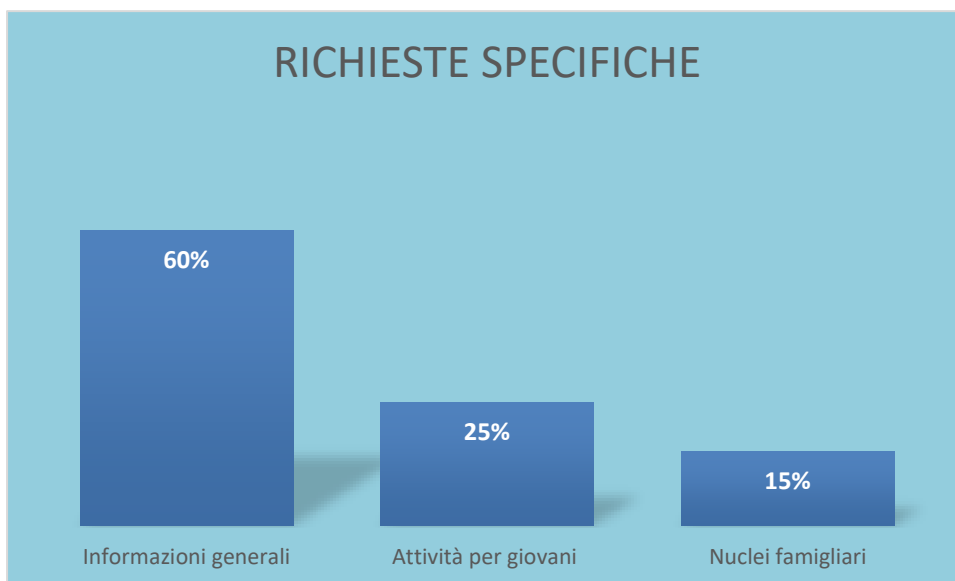


Grafico 3



- **Tempi di risposta**

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in tempi brevi (**93%**), solo in alcuni casi (**7%**) quando è necessario confrontarsi con altri uffici (nel caso di richieste di carattere tecnico/amministrativo) il riscontro avviene nell'arco di 10 giorni oppure in alcuni casi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con gli uffici interessati. Naturalmente la tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specifico) che viene posta, ogni richiesta ha una sua risposta.

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**

SEZIONE RASSEGNA STAMPA

La rassegna stampa viene prodotta quotidianamente dall'URP dal 2016. A cavallo tra il 2017-2018 e lo stesso nei primi mesi del 2019 ci si è avvalsi di due Società Esterna esperte nella realizzazione di Rassegne Stampa che monitoravano le notizie sul Parco, sia sulla Stampa Nazionale e Regionale che sulla stampa Estera. L'ufficio URP in quel caso aveva il compito di diramare la Rassegna attraverso una mailing list di persone e Uffici diretti dell'Ente Parco e anche esterni, (Presidente, Direttore, Consiglio Direttivo, Organi di Revisione Contabile, OIV, Regioni, Province, Comuni, CTA, Carabinieri Forestali, Funzionari e Dipendenti del Parco) Terminato questo periodo la Rassegna Stampa viene oggi effettuata attraverso la ricerca su testate o siti di informazione di interesse sia Nazionali che locali e assemblata manualmente e, mandata sempre tramite mail agli stessi indirizzi riportati in precedenza a cui si sono aggiunti dal 2020 gli InfoPoint.

In entrambi i casi si sono costituite una serie di banche dati informatiche degli articoli. Gli articoli raccolti nelle rassegne sono archiviati annualmente su un CD custodito presso l'Ufficio.

L'Archivio rassegna stampa rende disponibile un'ampia raccolta composta da articoli sul Parco tratti dalle testate locali e nazionali, uscite a varie riprese negli ultimi 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 2019 n. rassegne	Anno 2020 n. rassegne	Anno 2021 n. rassegne
Gennaio	23	20	18
Febbraio	20	20	20
Marzo	22	14 (l'ultima rassegna del mese di marzo è del 19 marzo poi ci sono state le restrizioni covid 19)	22
Aprile	19	13 (nel mese di aprile la redazione della rassegna giornaliera è ripartita a decorrere dal 14)	21
Maggio	22	17	20
Giugno	21	19	16
Luglio	22	18	20
Agosto	23	18	21
Settembre	21	20	19
Ottobre	23	20	20
Novembre	22	20	21
Dicembre	20	20	20
TOTALE	258	219	238



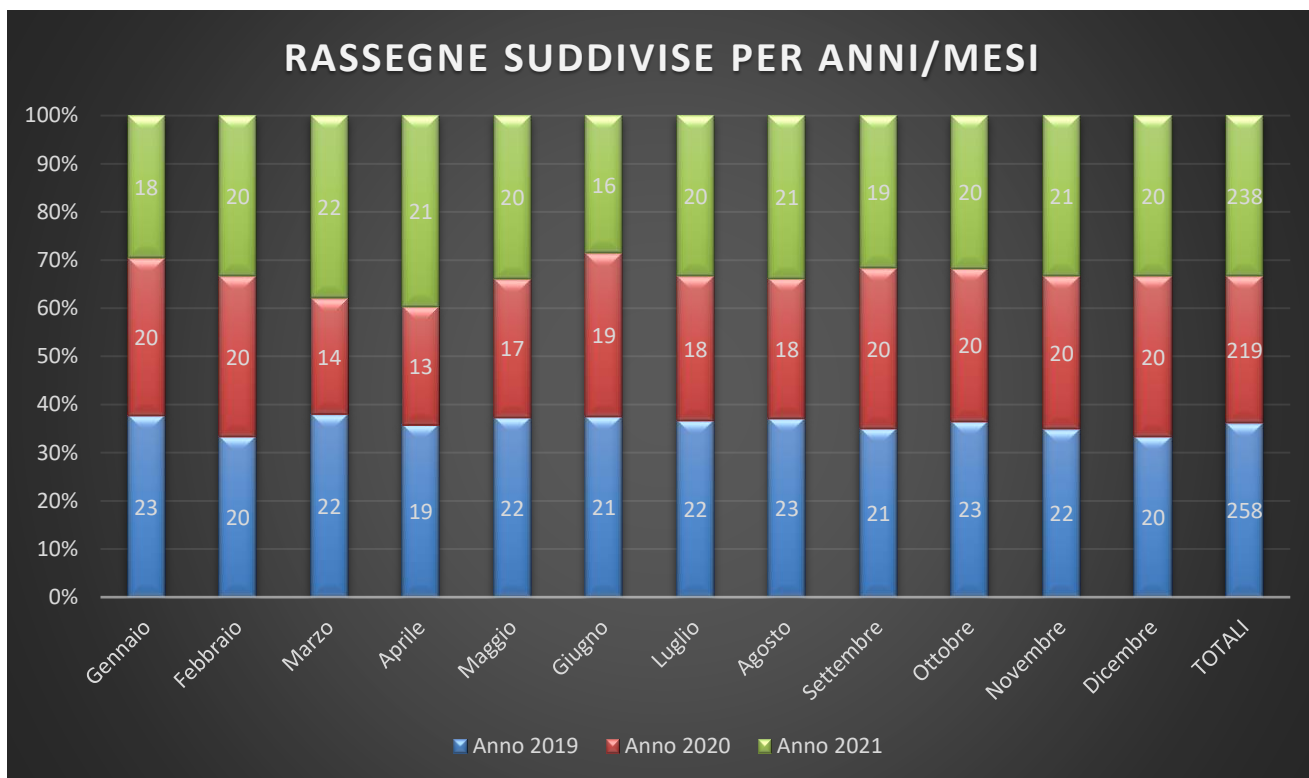


Grafico 5

ATTIVITA'	2020	2021
Rassegna Stampa: Articoli monitorati attraverso la rete internet con argomenti sul parco e articoli di tematiche naturalistiche nazionali e internazionali	219	238
Comunicati stampa pubblicati	31	21
News InfoPoint	22	==



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 mira 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 (Carta Europea del Turismo Sostenibile).

I primi InfoPoint ad essere attivati sono stati naturalmente quello Istituzionale situato negli uffici della Direzione (URP/FRONT-OFFICE) 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 30 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.

Nel 2020, il 13 e 14 luglio, è stato organizzato il primo corso di formazione, 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).

Nel 2021, nonostante l'emergenza Covid fosse ancora nel pieno, si è riusciti lo stesso a organizzare due giornate di incontro e formazione per gli addetti degli InfoPoint, il 7 e 8 giugno, in modalità da remoto attraverso la piattaforma ZOOM, con lo scopo appunto di dare un indirizzo ai vari referenti/operatori che lavorano presso gli tali uffici.

Per entrambi i corsi hanno aderito quasi tutti con molto entusiasmo e voglia di crescere,

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



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Sulla Home page del sito istituzionale www.parcoabruzzo.it è possibile rispondere a una breve questionario attraverso <http://www.parcoabruzzo.it/questionario.php> attivo sempre attraverso un form molto semplice e diretto. Il questionario è altresì raggiungibile da qualsiasi pagina del sito si stia visitando.

L'indagine per l'anno 2021, ha dato i seguenti risultati.

ANALISI DEI DATI

Nell'arco dell'anno 2021 (01/01/2021-31/12/2021) Il questionario è stato visualizzato da 4297, impiegando un tempo che va dai 2 ai 5 minuti con una percentuale del 52,5%

Chi sono i visitatori del Parco?

La redazione dei questionari ha riguardato un pubblico maschile per il 57,5% quello femminile è del 42,5% l'età è compresa tra i 50-65 (32,9%) e 25-40 anni (21,9%).

Quest'anno è emerso che la maggior parte dei visitatori ha conosciuto il Parco attraverso la voce "altro" (49,7%), 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 26,2%, seguono internet (21,4%). Rimane alta anche la frequenza di presenza al Parco, ben il 69,9% dei visitatori è venuto al Parco più volte e solo l'11,6% non era mai venuto.

Perché scelgono il Parco?

Il motivo principale della visita al parco è sempre legato alle escursioni naturalistiche con il 77,4%, seguono a ruota l'avvistamento fauna 48,6%, la visita ai borghi 45,2% e le passeggiate o pic-nic 39,7% mentre la fotografia naturalistica totalizza il 34,2%, 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 47,5% e il lupo con il 44,0%.

Il 50,7% degli utenti ha visitato i Centri Visita dando un giudizio ottimo, infatti su 5 domande a 2 (cortesia e competenza del personale) hanno dato il voto più alto (10) mentre alle rimanenti 3 voci (orari, igiene e attrattiva) hanno dato 8.

Per quanto riguarda la rete escursionistica, l'86,2% degli utenti ha dichiarato di aver percorso i sentieri del Parco. Nella valutazione della rete escursionistica le preferenze maggiori sono state espresse per il voto 8 (28,6%) e 7 (20,3%), attestandosi quindi su una valutazione medio alta.

Relativamente alla parte utilizzo dei centri visita: Il 50,7% hanno visitato i centri visita, dando un giudizio ottimo, infatti su 5 domande a 2 (cortesia e competenza del personale) hanno dato il voto più alto (10) mentre alle rimanenti 3 voci (orari, igiene e attrattiva) hanno dato 8.

Il 94,5% dei visitatori torneranno in visita al parco, essendo rimasti entusiasti di ciò che hanno visto.

Pescasseroli, 16 marzo 2022

Ufficio Relazioni Con il Pubblico
Responsabile
Annalina Notarantonio

