

ANALISI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL'APT BASILICATA

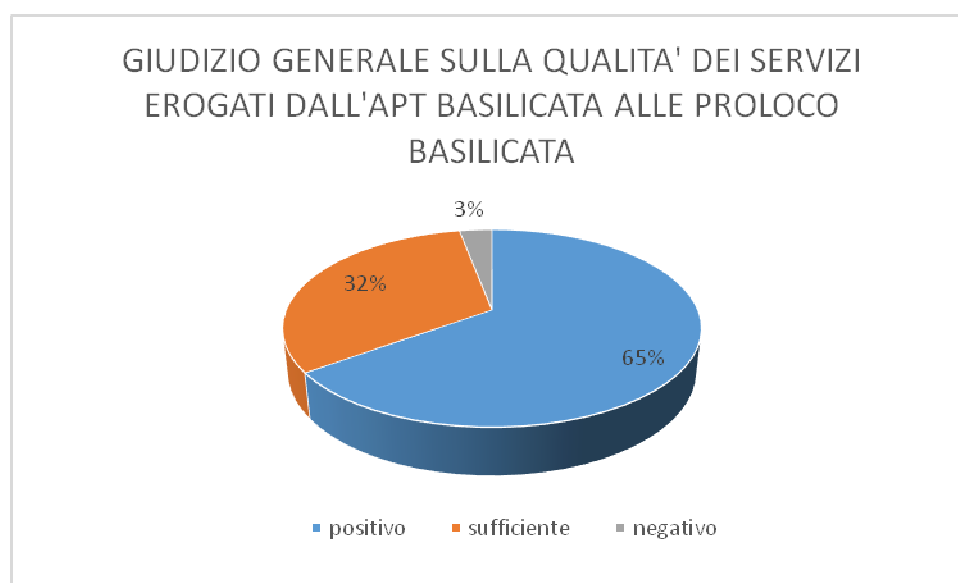
Report rilevazione percezione della qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata alle PRO-LOCO di Basilicata beneficiarie dei contributi – Anno 2018

Al fine di individuare il livello di soddisfazione sui servizi erogati dall'APT Basilicata alle Pro-loco regionali e UNPLI, beneficiarie dei contributi regionali previsti dall'art. 28 della Legge Regionale n. 7 del 04/06/2008, la loro efficacia e la qualità oltre che per migliorare e ottimizzare gli stessi servizi, nel corso dell'ultimo trimestre 2018 è stato somministrato un questionario d'indagine alle stesse associazioni Pro-loco.

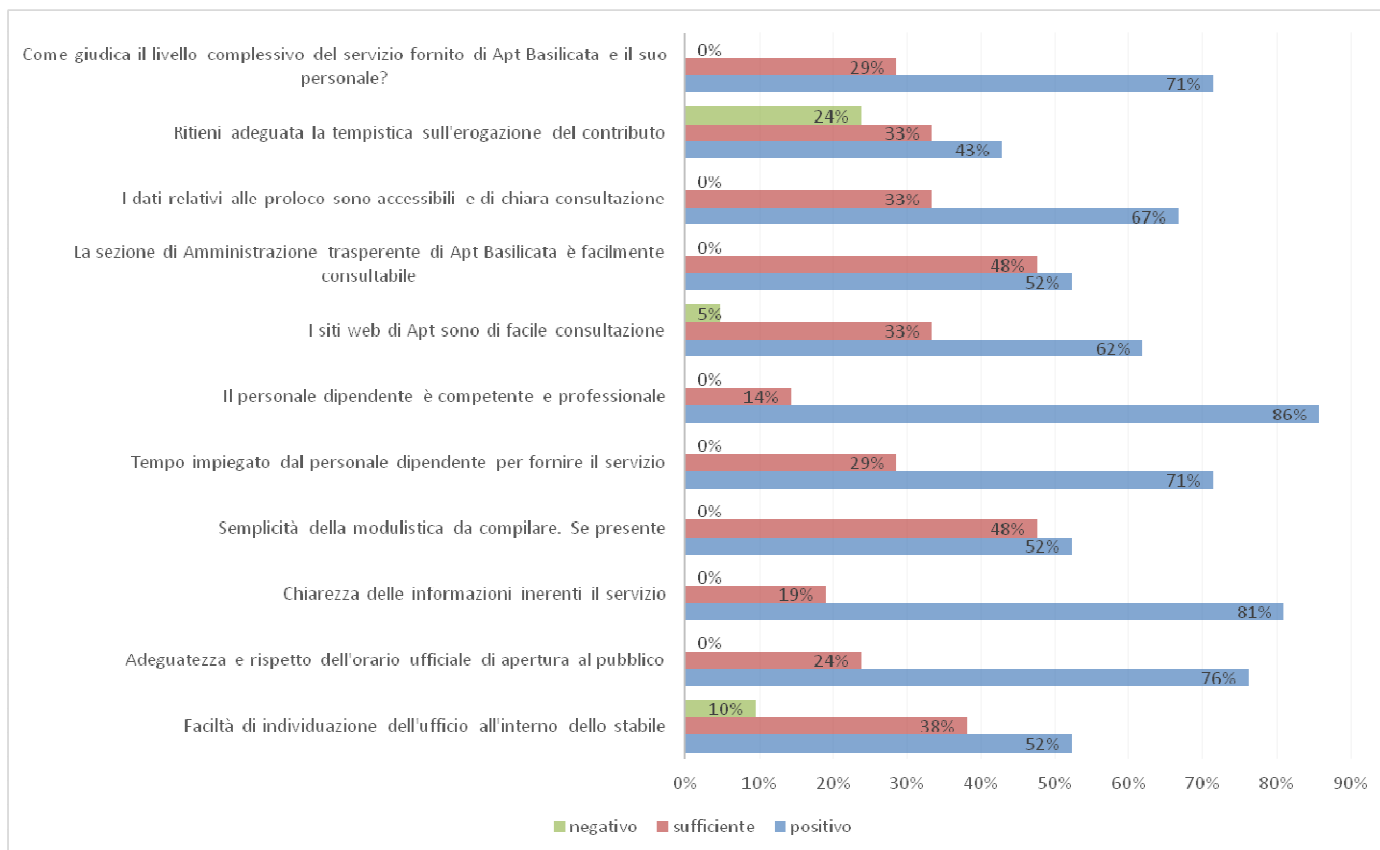
Il questionario è stato articolato in 11 quesiti a risposta chiusa (positivo, sufficiente, negativo) ed una a risposta aperta.

La rivelazione dei dati è stata effettuata sulle 100 Pro-loco di Basilicata; tuttavia 21 questionari sono stati correttamente restituiti e ritenuti validi.

In generale emerge un giudizio positivo sulla qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata.



Tutte le domande, tranne quella sull'adeguatezza della tempistica sull'erogazione dei contributi, hanno avuto un giudizio positivo superiore al 50%.



In particolare, le risposte con una percentuale del giudizio positivo sono state tra l'86 % e il 76%, relative a:

- a) competenza e professionalità del personale con l'86%;
- b) chiarezza delle informazioni inerenti il servizio con l'81%;
- c) adeguatezza e rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico con il 76%.

Le risposte con una percentuale del giudizio positivo tra il 71 % e il 67% sono state quelle relative a:

- d) tempo impiegato dal personale dipendente APT per fornire il servizio con il 71%;
- e) livello complessivo del servizio fornito dall'APT Basilicata e del suo personale con il 71%;
- f) accessibilità e chiarezza di consultazione dei dati relativi alle Pro-loco con il 67%.

Infine le domande dove la percentuale del giudizio positivo è stato tra il 62 % e il 52 % sono state quelle relative a:

- g) accessibilità e chiarezza dei siti web di APT Basilicata con il 62%;
- h) facilità di individuazione degli uffici APT all'interno dello stabile con il 52%;
- i) semplicità della modulistica da compilare con il 52%;
- j) accessibilità della sezione di "Amministrazione Trasparente" di APT Basilicata con il 52%.

Segue la tabella di rilevazione delle risposte per ciascun quesito.

ANALISI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL'APT BASILICATA- ANNO 2018							
Questionario di 11 quesiti compilato da n.21 Pro-loco (su 100 invitate)							
Quesito	positivo	%	sufficiente	%	negativo	%	risposte
Facilità di individuazione dell'ufficio all'interno dello stabile	11	52%	8	38%	2	10%	21
Adeguatezza e rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico	16	76%	5	24%		0%	21
Chiarezza delle informazioni inerenti il servizio	17	81%	4	19%		0%	21
Semplicità della modulistica da compilare. Se presente	11	52%	10	48%		0%	21
Tempo impiegato dal personale dipendente per fornire il servizio	15	71%	6	29%		0%	21
Il personale dipendente è competente e professionale	18	86%	3	14%		0%	21
I siti web di Apt sono di facile consultazione	13	62%	7	33%	1	5%	21
La sezione di Amministrazione trasparente di Apt Basilicata è facilmente consultabile	11	52%	10	48%		0%	21
I dati relativi alle proloco sono accessibili e di chiara consultazione	14	67%	7	33%		0%	21
Ritieni adeguata la tempistica sull'erogazione del contributo	9	43%	7	33%	5	24%	21
Come giudica il livello complessivo del servizio fornito di Apt Basilicata e il suo personale?	15	71%	6	29%		0%	21
Eventuali osservazione:							
TOTALI MEDIA		65%		32%		3%	

Data di elaborazione 30/04/2019