

# ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



## DETERMINAZIONE GENERALE

N. 486 DEL 21 LUG. 2014

**Oggetto: approvazione modelli questionari A) e B) - Servizio di accoglienza eco-turistica.**

L'anno duemilaquattordici, il giorno VENTUNO del mese di <sup>LUGLIO</sup> ~~giugno~~, nella sede dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, in via Giulio Cesare n. 7. Il sottoscritto Ciro Pignatelli, in qualità di direttore dell'Ente Parco,

- VISTA** la Legge Quadro sulle aree protette del 6.12.1991 n. 394 e le sue successive modificazioni ed integrazioni;
- VISTA** la Legge 10/94 recante l'istituzione del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTO** il D.P.R. del 17 maggio 1996 recante l'Istituzione dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. DM 0000288 del 16 ottobre 2013 relativo alla modifica dello Statuto dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena adottato con precedente decreto ministeriale n. DPN-DEC-2009-0000515 del 15 aprile 2009;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DEC/GAB/ 175 del 22/10/2012 con il quale il Dott. Giuseppe Bonanno è stato nominato Presidente dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 0000151 - 26/04/2013 di nomina del Direttore dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, dott. Ciro Pignatelli, rubricato al protocollo di questo Ente Parco in data 6 maggio 2013 al n. 3100;
- VISTO** il contratto di lavoro di natura privatistica stipulato in data 07/05/2013, con decorrenza 08/05/2013, tra il Presidente, dott. Giuseppe Bonanno e il dott. Ciro Pignatelli;
- VISTO** il Regolamento di contabilità dell'Ente Parco, approvato con Deliberazione del Consiglio direttivo n. 57 del 12/12/2008, approvato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare con nota DPN-2009-0007804 del 08/04/2009, ed in particolare l'art.22 che disciplina l'esercizio provvisorio;
- VISTO** il Bilancio di Previsione 2014, di cui alla Deliberazione del Presidente n.1 del 15.01.2014, in attesa di approvazione da parte degli Enti competenti;



Ente Parco nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena  
Via Giulio Cesare n. 7 - 07024 La Maddalena (OT)  
C.F. 91019760908

Tel 0789-790211 Fax 0789720049 [www.lamaddalenapark.it](http://www.lamaddalenapark.it)



MINISTERO DELL'AMBIENTE  
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

- DATO ATTO** che la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance organizzativa;
- DATO ATTO** che ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 150/2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne, tra le misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- DATO ATTO** che il decreto legislativo di attuazione n.150/2009, tra gli strumenti di valutazione e misurazione, annovera, l'attività di *Customer Satisfaction* ;
- DATO ATTO** che l'art. 11 del predetto D.Lgs 150/2009, ha amplificato il concetto di trasparenza intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, sezione "Trasparenza valutazione e merito" delle informazioni concernenti l'organizzazione, l'attività amministrativa e i risultati della stessa in termini di raggiungimento degli obiettivi, di utilizzo delle risorse personali e finanziarie assegnate, di valutazione, di controllo e verifica nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità dell'Amministrazione;
- VISTA** la nota prot.2551 del 16.05.2014 con la quale il Direttore dell'Ente Parco - dott. Ciro Pignatelli - comunica ai dipendenti gli obiettivi di Performance per l'anno 2014, richiedendo loro la formulazione di eventuali suggerimenti o integrazioni;
- VISTA** la deliberazione del Presidente n.16 del 27.06.2014 con la quale viene approvato il documento "Piano della Performance 2014 - 2016", e vengono assegnati i relativi obiettivi al personale, tra cui l'ideazione del questionario di *customer satisfaction* per il servizio di accoglienza eco-turistica da predisporre entro il 31.07.2014;
- VISTA** la nota prot. 4127 del 17 luglio 2014 con la quale le dipendenti Emanuela Rio, Simona Mariolu e Giulia Rubattu, in ottemperanza a quanto prescritto nel predetto Piano della Performance 2014-2016, trasmettono al Direttore i modelli di questionario denominati A) e B) per il servizio di accoglienza eco-turistica;
- VALUTATO** che il suindicato strumento di rilevazione della *customer satisfaction* assume un valore di informazione significativa della qualità dei servizi resi dall'Ente Parco nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena ;
- VISTA** la necessità di predisporre un questionario di gradimento da sottoporre all'attenzione degli utenti per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi ai cittadini, misurabile attraverso una scala di valori, riportata nel questionario;
- RITENUTO** pertanto, necessario procedere all'approvazione dei modelli di questionario denominati A) e B) per il servizio di accoglienza eco-turistica;

ACCERTATA la propria competenza;

RITENUTO opportuno provvedere in merito.

### DETERMINA

di APPROVARE i modelli di questionario denominati A) e B) per il servizio di accoglienza ecoturistica, allegati alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;

di DARE ATTO che i questionari sono finalizzati al miglioramento della qualità del servizio di accoglienza eco-turistica reso dall'Ente Parco nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;

IL DIRETTORE  
(dott. Ciro PIGNATELLI)

La presente determinazione n. 486 del 21 LUG. 2014, ai sensi e per gli effetti dell'art.32 della Legge 69/2009, è stata messa in pubblicazione all'Albo digitale del sito istituzionale dell'Ente Parco all'indirizzo <http://albo.lamaddalenapark.it> per quindici giorni consecutivi a far data dal 21 LUG. 2014 con n. 0292 del registro.

IL DIRETTORE  
(dott. Ciro PIGNATELLI)



# ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



MODELLO A – USO UFFICIO

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ECOTURISTICA

N. \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_

Sesso:  M  F Et  :  18-30;  31-45;  46-60;  oltre

Spiaggia di:  Cala Santa Maria (Isola di Santa Maria);  
 Cala Corsara (Isola di Spargi);  
 Cala Maggiore - Bassa Trinita (Isola di La Maddalena);  
 Spiaggia Rosa (Isola di Budelli);  
 Spiaggia del cavalieri (Isola di Budelli);  
 Spiaggia dei Due Mari (isola di Caprera);  
 Cala Andreani - Spiaggia del Relitto (Isola di Caprera).

Indichi quanto   d'accordo con le seguenti affermazioni attribuendo un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (molto d'accordo).

### DIMENSIONE ACCESSIBILITA'

1. Ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6  
2. L'orario di presenza della guida sulla spiaggia   adeguato  1  2  3  4  5  6  
3. Ho individuato facilmente la guida presente su questa spiaggia  1  2  3  4  5  6

### DIMENSIONE PERSONALE:

4. La guida   cortese e disponibile  1  2  3  4  5  6  
5. La guida   competente e professionale  1  2  3  4  5  6

### DIMENSIONE ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI

6. Le informazioni che mi vengono fornite dalla guida sono complete  1  2  3  4  5  6  
7. Le attivit  di educazione ambientale effettuate dalla guida sono ben strutturate e organizzate  1  2  3  4  5  6

### DIMENSIONE DEGLI ASPETTI TANGIBILI:

8. La spiaggia dove mi trovo   pulita  1  2  3  4  5  6

### DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA OFF-LINE:

9. Il servizio informazioni   stato erogato senza inconvenienti  1  2  3  4  5  6  
10. Tenendo conto degli aspetti indicati ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6

Indichi quanto   importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

- A. Facilit  e velocit  nell'individuare la guida in spiaggia  1  2  3  4  5  6  
B. Competenza, cortesia e professionalit  della guida  1  2  3  4  5  6  
C. Idoneit  del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti  1  2  3  4  5  6  
D. Pulizia della spiaggia  1  2  3  4  5  6  
E. Assenza di problematicit  e ostacoli nell'erogazione del servizio  1  2  3  4  5  6



# ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



MODELLO B - USO ESTERNO

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ECOTURISTICA

N. \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_

Sesso:  M  F Et  :  18-30;  31-45;  46-60;  oltre

Spiaggia di:  Cala Santa Maria (Isola di Santa Maria);  
 Cala Corsara (Isola di Spargi);  
 Cala Maggiore - Bassa Trinita (Isola di La Maddalena);  
 Spiaggia Rosa (Isola di Budelli);  
 Spiaggia del cavalieri (Isola di Budelli);  
 Spiaggia dei Due Mari (isola di Caprera);  
 Cala Andreani - Spiaggia del Relitto (Isola di Caprera).

Indichi quanto   d'accordo con le seguenti affermazioni attribuendo un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (molto d'accordo).

1. Ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6
2. L'orario di presenza della guida sulla spiaggia   adeguato  1  2  3  4  5  6
3. Ho individuato facilmente la guida presente su questa spiaggia  1  2  3  4  5  6
4. La guida   cortese e disponibile  1  2  3  4  5  6
5. La guida   competente e professionale  1  2  3  4  5  6
6. Le informazioni che mi vengono fornite dalla guida sono complete  1  2  3  4  5  6
7. Le attivit  di educazione ambientale effettuate dalla guida sono ben strutturate e organizzate  1  2  3  4  5  6
8. La spiaggia dove mi trovo   pulita  1  2  3  4  5  6
9. Il servizio informazioni   stato erogato senza inconvenienti  1  2  3  4  5  6
10. Tenendo conto degli aspetti indicati ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6

Indichi quanto   importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

- A. Facilit  e velocit  nell'individuare la guida in spiaggia  1  2  3  4  5  6
- B. Competenza, cortesia e professionalit  della guida  1  2  3  4  5  6
- C. Idoneit  del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti  1  2  3  4  5  6
- D. Pulizia della spiaggia  1  2  3  4  5  6
- E. Assenza di problematicit  e ostacoli nell'erogazione del servizio  1  2  3  4  5  6

