



Comune Monte Argentario

Report Customer Satisfaction 2014

Servizio di traghettamento sulla catenaria comunale della Pilarella

Nei mesi di settembre e ottobre 2014 sono stati distribuiti dall'Ufficio Catenaria n. 75 questionari agli utenti della catenaria comunale della Pilarella per analizzare il livello di gradimento del servizio di traghettamento sulla catenaria comunale. I questionari riconsegnati e compilati sono stati 14.

L'analisi dei risultati ha preso in esame i dati, sia sotto forma di relazione sia sotto forma di grafici.

Tale analisi ha rilevato che 11 utenti su 14 sono di sesso maschile, mentre l'età media si aggira per più del 50% sui 45-65 anni.

La soddisfazione sulla qualità del servizio in merito a cortesia, tempi di attesa, affidabilità e servizio nel suo complesso ha un livello molto alto.

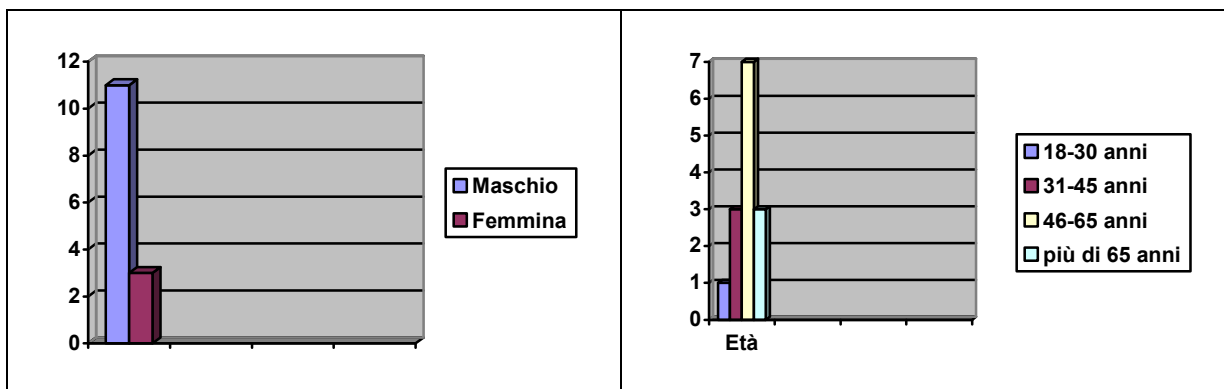
Rispetto agli anni precedenti il servizio è migliorato per 7 utenti, mentre per 6 utenti è rimasto uguale: il servizio non è peggiorato per nessun utente.

Per quanto riguarda i suggerimenti e le osservazioni, oltre alle congratulazioni per i traghettatori, viene richiesto un servizio di informazione metereologica che permetta ai proprietari delle imbarcazioni non presenti in loco di conoscere eventuali situazioni di emergenza e una lista di attrezzature occorrenti per le operazioni di ormeggio.

SESSO

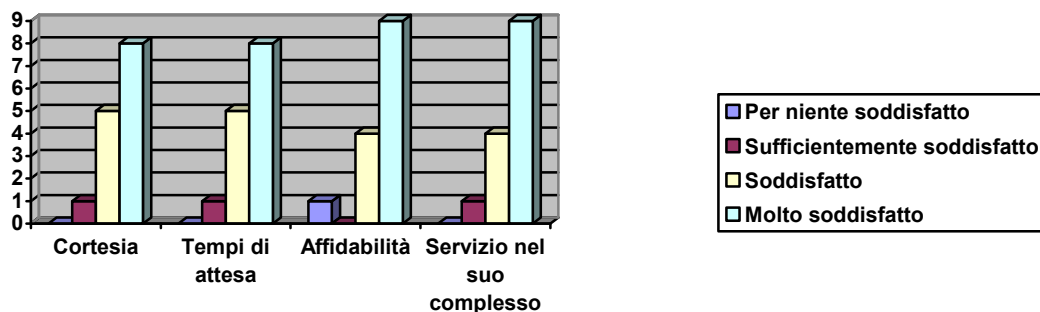
ETA'

M 11 F 3 18-30 1 31-45 3 45-65 7 più di 65 3



1) Tabella di valutazione della qualità del Servizio

	Per niente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
Cortesia	0	1	5	8
Tempi di attesa	0	1	5	8
Affidabilità	1	0	4	9
Servizio nel suo complesso	0	1	4	9



2) Ritiene che il servizio rispetto agli anni precedenti sia

7 MIGLIORATO	6 UGUALE	0 PEGGIORATO
--------------	----------	--------------

