



Comune Monte Argentario

Report Customer Satisfaction 2014

Servizio di traghettamento sulla catenaria comunale di Porto Ercole

Nei mesi di settembre e ottobre 2014 sono stati distribuiti dall'Ufficio Catenaria n. 305 questionari agli utenti della catenaria comunale di Porto Ercole per analizzare il livello di gradimento del servizio di traghettamento sulla catenaria comunale. I questionari riconsegnati e compilati sono stati 37.

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 27 utenti su 37 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 alla cortesia si attesta sulla soddisfazione medio/alta, anche se il livello di insoddisfazione è quasi altrettanto alto. In merito ai tempi di attesa l'analisi rileva nettamente un'insoddisfazione generale, mentre l'affidabilità ed il servizio nel suo complesso hanno una soddisfazione medio/alta per poco più del 50%

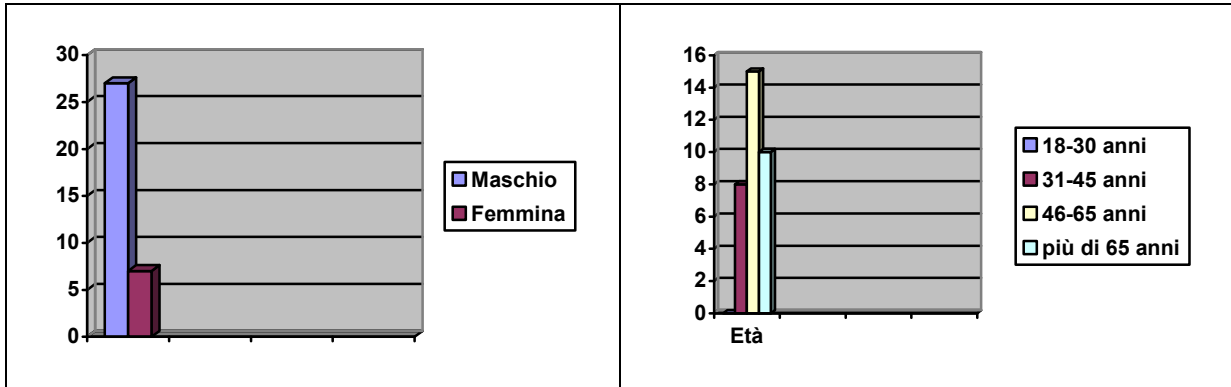
Rispetto agli anni precedenti il servizio è peggiorato per 17 utenti, mentre per 12 utenti è migliorato e per 7 è rimasto uguale.

Nota di rilievo nei suggerimenti e nelle osservazioni è l'indicazione di un servizio lento con tempi di attesa troppo lunghi con la conseguente richiesta di aumentare o il numero dei traghetti o il numero delle persone traggiate contemporaneamente. Inoltre è stato suggerito di spostare il punto di imbarco nella zona della ex Cirio.

SESSO

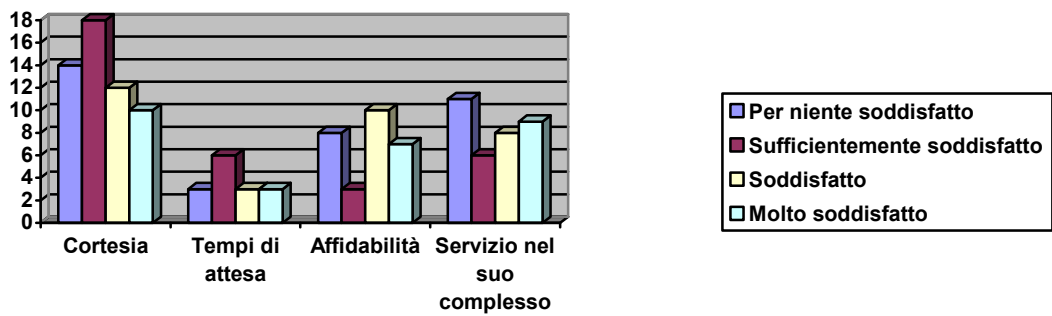
ETA'

M 27 F 7 18-30 0 31-45 8 45-65 15 più di 65 10



1) Tabella di valutazione della qualità del Servizio

	Per niente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
Cortesia	14	3	8	11
Tempi di attesa	18	6	3	6
Affidabilità	12	3	10	8
Servizio nel suo complesso	10	3	7	9



2) *Ritiene che il servizio rispetto agli anni precedenti sia*

12 *MIGLIORATO*

7 *UGUALE*

17 *PEGGIORATO*

