



**Comune Monte Argentario**

## **Report Customer Satisfaction 2013**

### **Servizio di traghettamento sulla catenaria comunale di Porto Ercole e della Pilarella di Porto S.Stefano**

Nei mesi di settembre, ottobre e novembre 2013 sono stati distribuiti dall'Ufficio Catenaria n. 297 questionari agli utenti della catenaria comunale di Porto Ercole e n. 78 questionari agli utenti della catenaria comunale della Pilarella di Porto S.Stefano per analizzare il livello di gradimento del servizio di traghettamento sulla catenaria comunale. I questionari riconsegnati compilati sono stati 27 per Porto Ercole e 3 per Porto S.Stefano. Il numero esiguo dei questionari di Porto S.Stefano non rende possibile un'analisi efficace del servizio, anche se il livello di soddisfazione per il servizio per tutti e 3 i questionari era alto.

Mentre per quanto riguarda l'analisi dei risultati della catenaria di Porto Ercole, essa ha preso in esame i dati, sia sotto forma di relazione sia sotto forma di grafici.

Tale analisi ha rilevato che 5 utenti su 27 sono di sesso femminile, 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 complesso è molto alta per circa la metà degli utenti, mentre per l'altra metà la soddisfazione si distribuisce quasi uniformemente nei livelli più bassi.

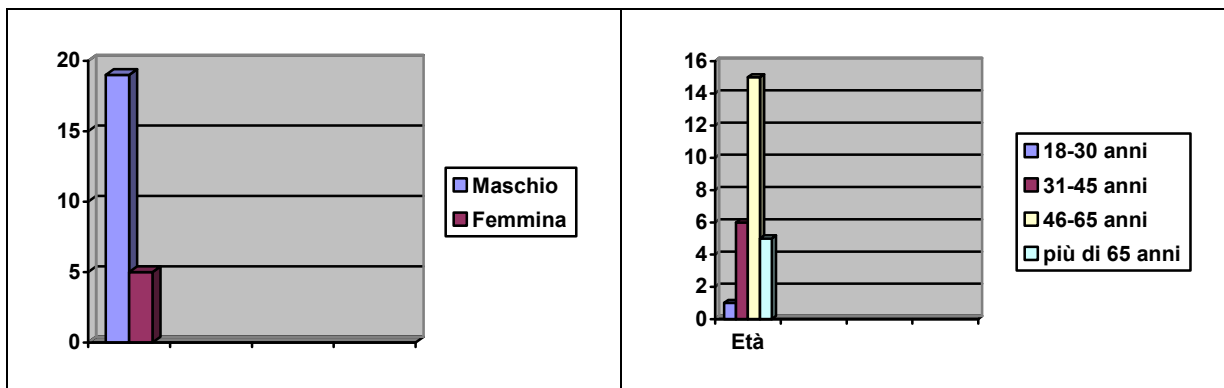
Rispetto agli anni precedenti il servizio è peggiorato per n. 2 utenti, mentre per 12 utenti è migliorato e per 10 è rimasto uguale.

Nota di rilievo nei suggerimenti e nelle osservazioni è l'indicazione di un servizio lento con tempi di attesa troppo lunghi e la richiesta di orari più lunghi sia nel mese di giugno che in quello di settembre.

SESSO

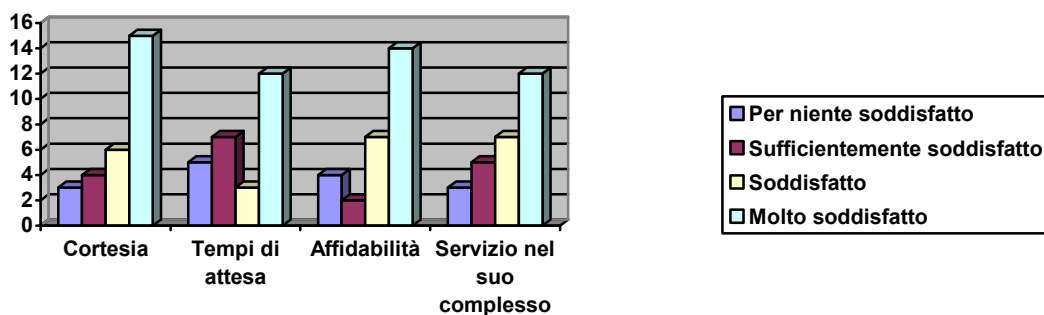
ETA'

M 19      F 5      18-30 1      31-45 6      45-65 15      più di 65 5



1) Tabella di valutazione della qualità del Servizio

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Sufficientemente soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Molto Soddisfatto</i>
<i>Cortesia</i>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
<i>Tempi di attesa</i>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
<i>Affidabilità</i>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
<i>Servizio nel suo complesso</i>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>



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

**12** *MIGLIORATO*

**10** *UGUALE*

**2** *PEGGIORATO*

