



**Comune Monte Argentario**

## **Report Customer Satisfaction 2015**

### **Servizio di guardiania ai pontili comunali della Darsena Arturo di Porto S.Stefano**

Nei mesi di settembre e ottobre 2015 sono stati distribuiti dall'Ufficio Catenaria n. 74 questionari agli utenti della catenaria comunale della Darsena Arturo di Porto S.Stefano per analizzare il livello di gradimento del servizio di guardiania ai pontili comunali. I questionari riconsegnati compilati sono stati 21 ( nel 2013 erano stati 6 su 60 utenti e nel 2014 erano stati 9 su 70 utenti).

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 la maggior parte degli utenti che hanno compilato il questionario sono di sesso maschile, mentre i 2/3 hanno un'età media superiore ai 60 anni. Degli utenti che hanno risposto ai questionari 6 sono villeggianti e 15 residenti.

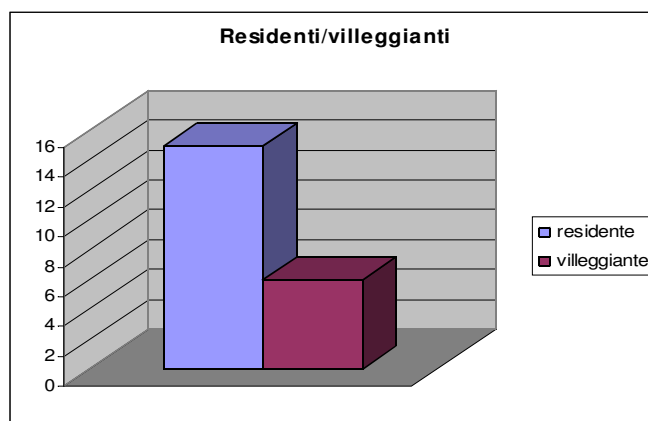
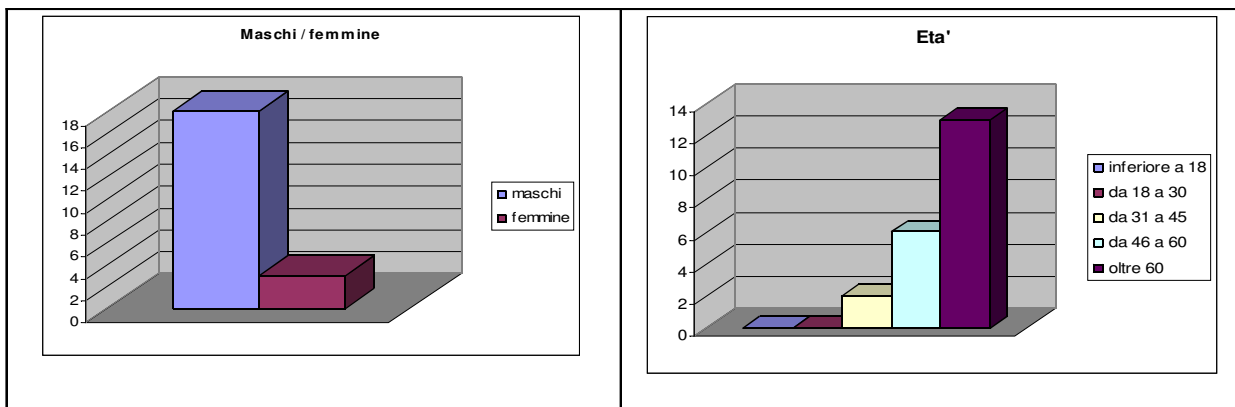
La soddisfazione sulla qualità del servizio in merito a cortesia, affidabilità e servizio nel suo complesso si attesta quasi del tutto nel livello alto.

Rispetto agli anni precedenti il servizio è migliorato, in quanto nel 2013 la soddisfazione sulla qualità si attestava su livelli medio/bassi, nel 2014 era alto come per quest'anno, ma quest'anno la sensazione del miglioramento è stata unanime per tutti gli utenti.

Per quanto riguarda i suggerimenti e le osservazioni, viene richiesto:

1. di impiegare il guardiano anche nei mesi invernali;
2. di installare un cancello d'ingresso e una pompa immersione di emergenza;
3. di predisporre un servizio di rifornimento carburante a orario continuato.

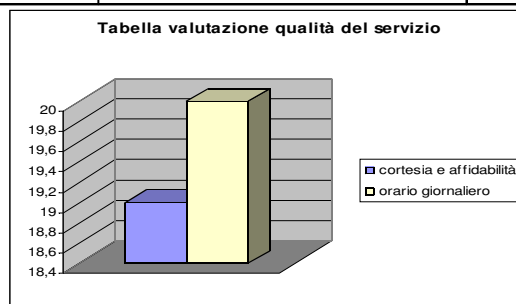
SESSO		ETA'				
M	F	>18	18-30	31-45	46-60	più di 60
<b>18</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>13</b>



## Tabella di valutazione della qualità del Servizio

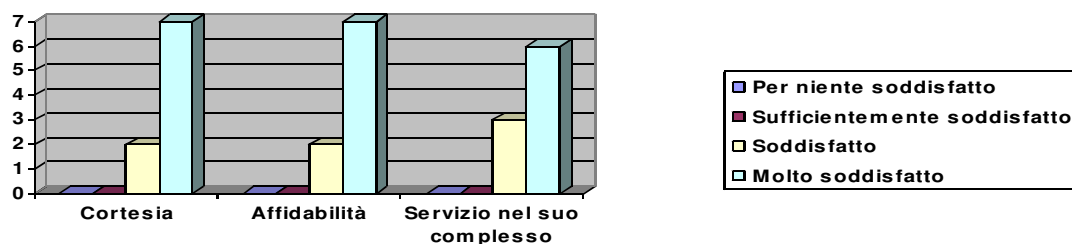
Anno di riferimento 2015

	Per niente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto Soddisfatto
Cortesia e affidabilità	1	1	19
Orario giornaliero	1	0	20



Anno di riferimento 2014

	Per niente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
Cortesia	0	0	2	7
Affidabilità	0	0	2	7
Servizio nel suo complesso	0	0	3	6



Anno di riferimento 2013

	Per niente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
Cortesia	1	3	1	0
Affidabilità	1	2	2	0
Servizio nel suo complesso	1	2	3	0



### Qualità del servizio rispetto agli anni precedenti

Anno di riferimento 2015

**20** MIGLIORATO

**0** UGUALE

**1** PEGGIORATO

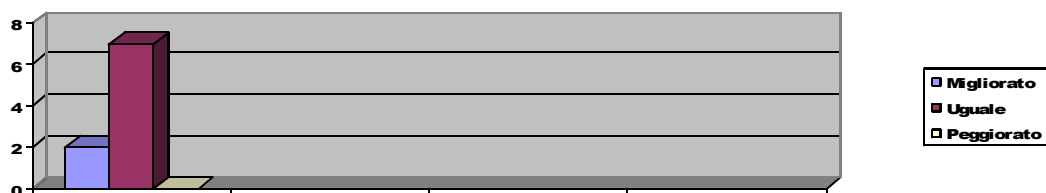


Anno di riferimento 2014

**2** MIGLIORATO

**7** UGUALE

**0** PEGGIORATO



Anno di riferimento 2013

**2** MIGLIORATO

**4** UGUALE

**0** PEGGIORATO

