



**Comune Monte Argentario**

## **Report Customer Satisfaction 2015**

### **Servizio di traghettamento sulla catenaria comunale della Pilarella**

Nei mesi di settembre e ottobre 2015 sono stati distribuiti dall'Ufficio Catenaria n. 74 questionari agli utenti della catenaria comunale della Pilarella per analizzare il livello di gradimento del servizio di traghettamento sulla catenaria comunale del periodo estivo 2015.

La distribuzione è avvenuta sia attraverso la spedizione del questionario direttamente all'abitazione degli utenti contestualmente all'invio della comunicazione di pagamento dell'ultima rata della tassa sulla catenaria comunale, sia con l'invio in forma telematica tramite email a quegli utenti che ne avevano comunicato l'indirizzo all'Ufficio Catenaria.

I questionari riconsegnati e compilati sono stati 16 ( nel 2013 erano stati 3 su 78 utenti e nel 2014 erano stati 14 su 75 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 14 utenti su 16 sono di sesso maschile, mentre l'età media si aggira per il 50% sui 46-60 anni, per il 25% sui 31-45 anni e per l'altro 25% sugli oltre sessantenni. Degli utenti che hanno risposto ai questionari 9 sono villeggianti e 7 residenti ( anche in virtù del fatto che la catenaria della Pilarella è un molo stagionale e quindi utilizzato in special modo da chi frequenta il comune sono nel periodo estivo)

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

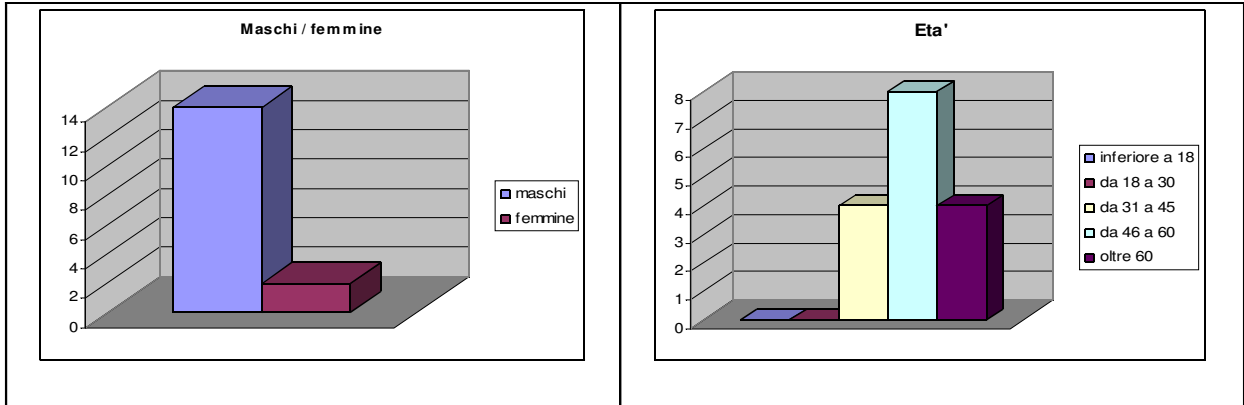
Rispetto agli anni precedenti il servizio è migliorato per 8 utenti, mentre per 6 utenti è rimasto uguale: il servizio non è peggiorato per nessun utente.

Una comparazione tra l'attività di customer satisfaction effettuata quest'anno e quella svolta nel 2014 ( l'analisi nell'anno 2013 non è stata effettuata in quanto l'esiguo numero dei questionari, 3, non ha permesso una valutazione oggettiva adeguata ) sullo stesso servizio porta a constatare che il servizio, nel suo complesso, è leggermente migliorato.

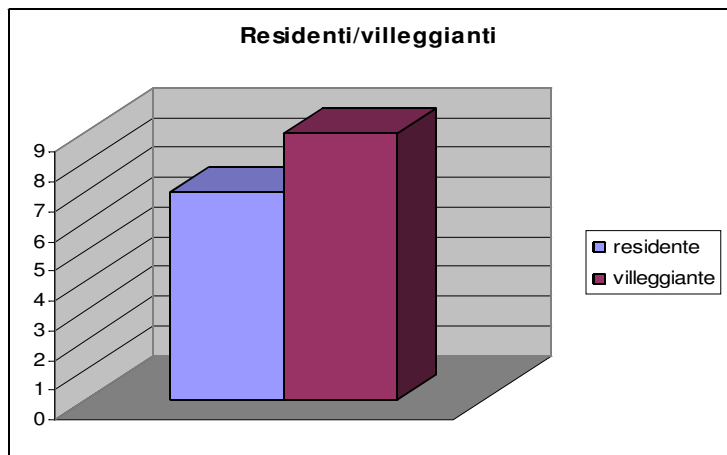
Per quanto riguarda i suggerimenti e le osservazioni, viene richiesta:

1. la possibilità per le barche di categoria da 6 a 8 metri che hanno il posto alla boa di poter ormeggiare temporaneamente a banchina per l'uso della corrente al fine di ricaricare le batterie;
2. la constatazione che il servizio è migliorato in quanto il traghettatore ha l'obbligo di portare a bordo anche gli utenti delle barche che sono ormeggiate alla banchina se lo richiedono;
3. la sicurezza di trovare un posto per il palio e le altre manifestazioni organizzate nello specchio acqueo della Pilarella, quando tutte le barche devono essere spostate;
4. la richiesta di affidare il servizio di traghettamento per i 3 anni di assegnazione dei posti barca, per avere sempre lo stesso traghettatore e diminuire i disagi dovuti a un nuovo traghettatore che deve imparare ogni anno i posti barca e gli assegnatari;
5. una maggiore manutenzione delle boe;
6. la richiesta di riaffidare il servizio agli stessi traghettatori di quest'anno;
7. la possibilità di lavare le barche sul lato del lungomare (1), la richiesta di spiegazioni sul fatto che i traghettatori si facciano pagare per mettere e togliere l'ormeggio agli utenti (1)

<i>SESSO</i>		<i>ETA'</i>				
M	F	>18	18-30	31-45	46-60	più di 60
<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>



*Residenti / villeggianti*

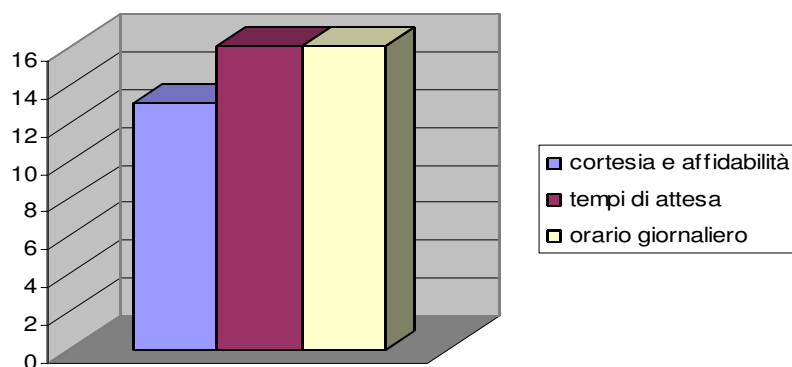


## Tabella di valutazione della qualità del Servizio

Anno di riferimento 2015

	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Sufficientemente soddisfatto</i>	<i>Molto Soddisfatto</i>
<i>Cortesia e Affidabilità</i>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<i>Tempi di attesa</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<i>Orario giornaliero</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

**Tabella valutazione qualità del servizio**



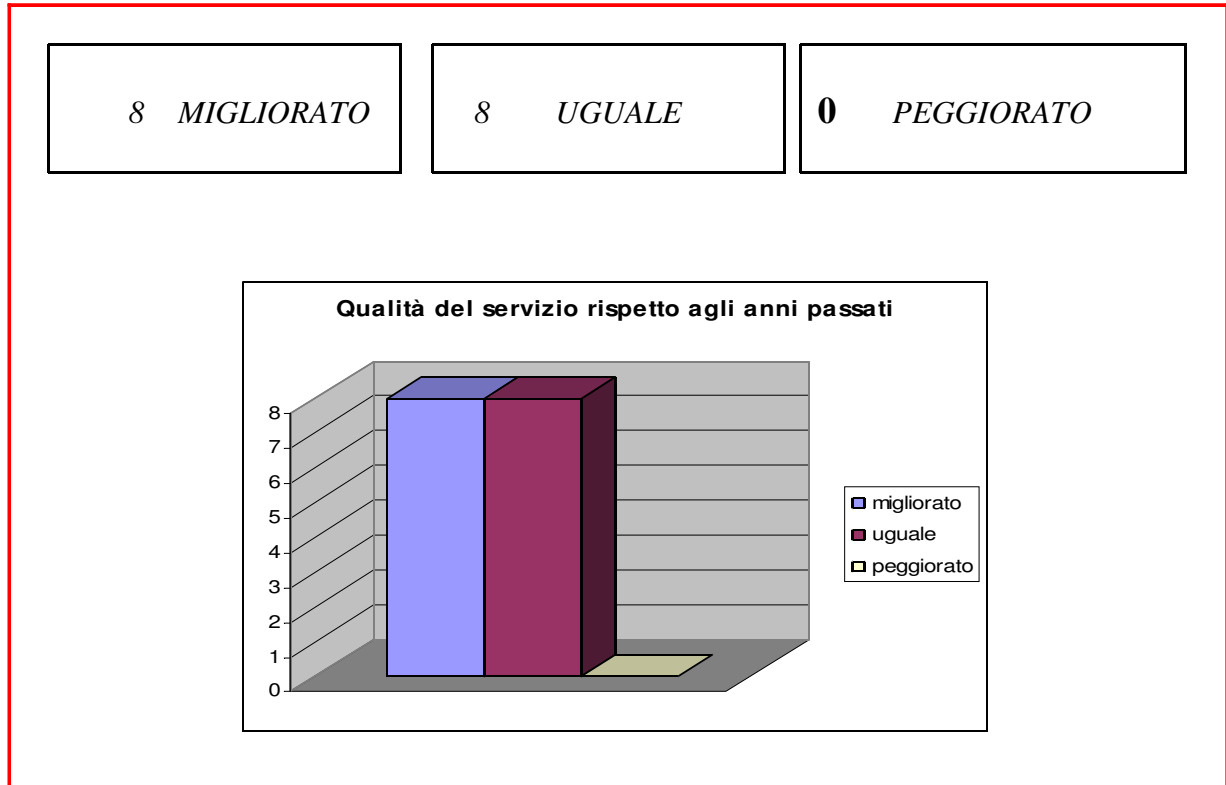
Anno di riferimento 2014

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



*Qualità del servizio rispetto agli anni precedenti*

Anno di riferimento 2015



Anno di riferimento 2014

