



Comune Monte Argentario

Report Customer Satisfaction 2015

Servizio di traghettamento sulla catenaria comunale di Porto Ercole

Nei mesi di settembre e ottobre 2015 sono stati distribuiti dall'Ufficio Catenaria n. 310 questionari agli utenti della catenaria comunale di Porto Ercole 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 31 (nel 2013 erano stati 27 su 297 utenti e nel 2014 erano stati 37 su 305 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 26 utenti su 31 sono di sesso maschile, mentre l'età media si aggira principalmente su oltre 60 anni. Degli utenti che hanno risposto ai questionari 23 sono residenti e 8 villeggianti (in contrapposizione con l'analisi del traghettamento della catenaria della Pilarella dove i villeggianti che hanno partecipato alla compilazione del questionario sono in numero maggiore rispetto ai residenti).

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

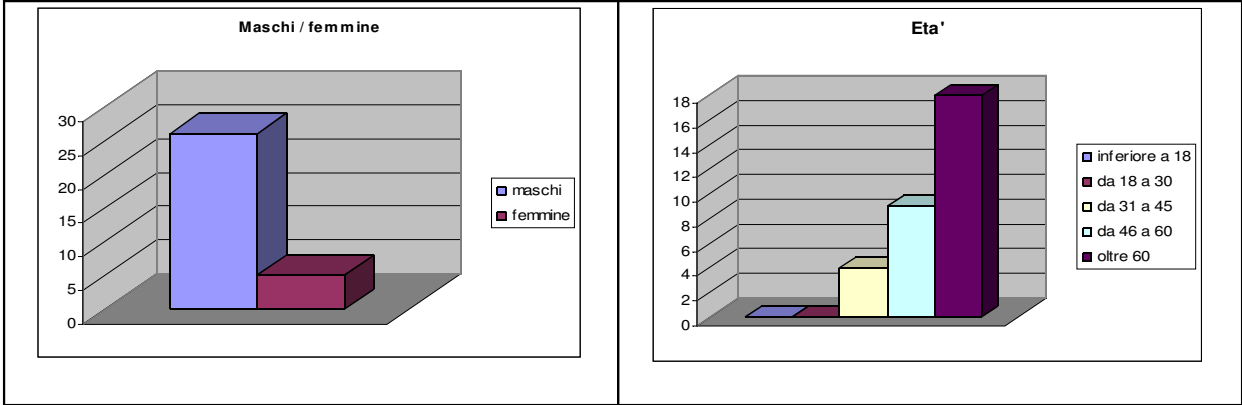
Rispetto agli anni precedenti il servizio è migliorato per 27 utenti, mentre per 3 utenti è rimasto uguale: il servizio è peggiorato per un solo utente.

Una comparazione tra l'attività di customer satisfaction effettuata quest'anno e quella svolta nel 2014 e nel 2013 sullo stesso servizio porta a constatare che il servizio, migliorato nel 2013, era peggiorato nel 2014, mentre nel 2015 è tornato ad essere apprezzato dagli utenti.

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

1. la possibilità di usare un'imbarcazione più grande, così da poter portare più persone;
2. la richiesta di riaffidare il servizio agli stessi traghettatori di quest'anno;
3. la richiesta di anticipare l'ora mattutina di inizio del servizio;
4. la possibilità di andare a bordo più di una persona per barca;
5. la richiesta di diminuire le tariffe;
6. la possibilità di affiggere al punto d'imbarco le previsioni meteorologiche;
7. introdurre una seconda imbarcazione che faccia il servizio di traghettamento;
8. la richiesta di fare i pontili;
9. la possibilità di spostare il luogo d'imbarco e sbarco allo scalo in piazza Regina d'Olanda

SESSO		ETA'				
M	F	>18	18-30	31-45	46-60	più di 60
26	5	0	0	4	9	18



Residenti / villeggianti

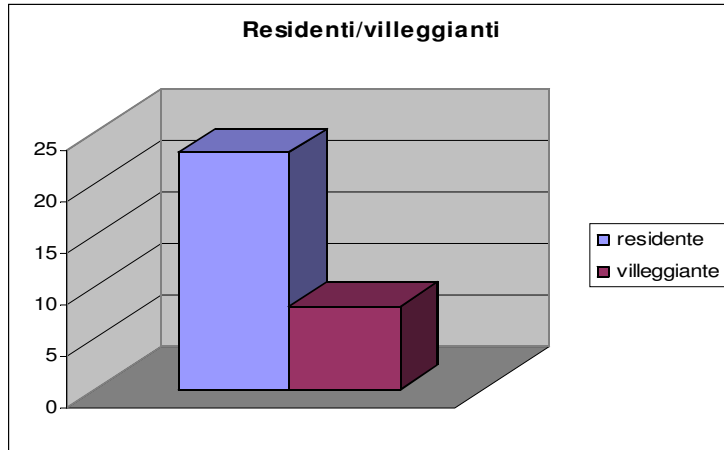
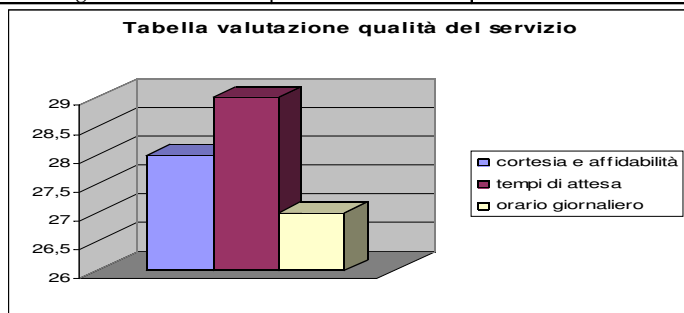


Tabella di valutazione della qualità del Servizio

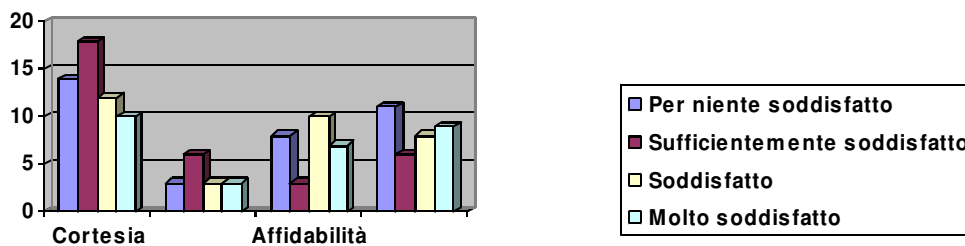
Anno di riferimento 2015

	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Sufficientemente soddisfatto</i>	<i>Molto Soddisfatto</i>
<i>Cortesia e affidabilità</i>	2	1	28
<i>Tempi di attesa</i>	2	0	29
<i>Orario giornaliero</i>	4	0	27



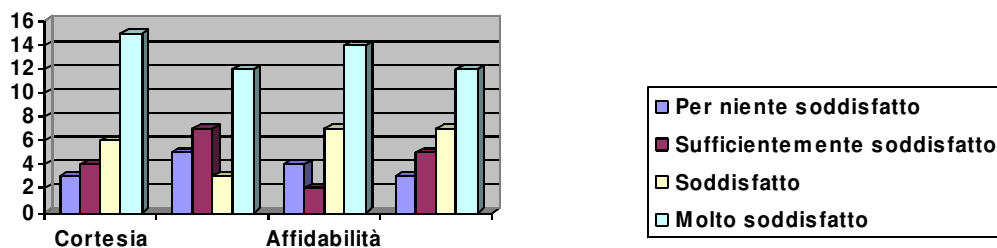
Anno di riferimento 2014

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



Anno di riferimento 2013

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



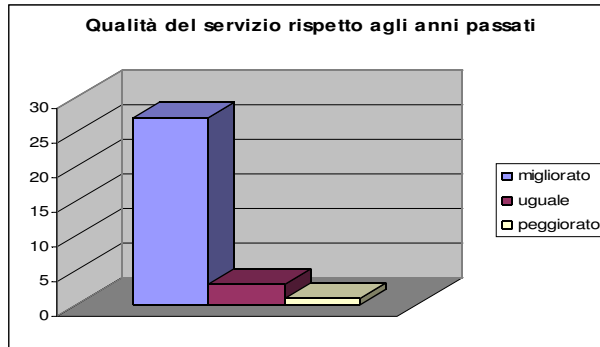
Qualità del servizio rispetto agli anni precedenti

Anno di riferimento 2015

27 MIGLIORATO

3 UGUALE

1 PEGGIORATO

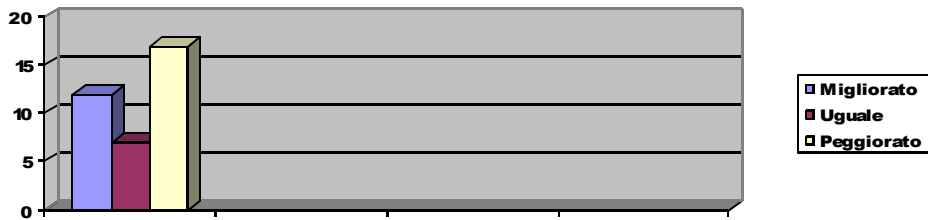


Anno di riferimento 2014

12 MIGLIORATO

7 UGUALE

17 PEGGIORATO



Anno di riferimento 2013

12 MIGLIORATO

10 UGUALE

2 PEGGIORATO

