



Comune Monte Argentario

Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio Guardiania Porto S.Stefano – Darsena Arturo anno 2016

In data 4 novembre 2016 sono stati inoltrati per email i questionari per la valutazione del servizio guardiania della catenaria della Darsena Arturo di P.S.Stefano anno 2016.

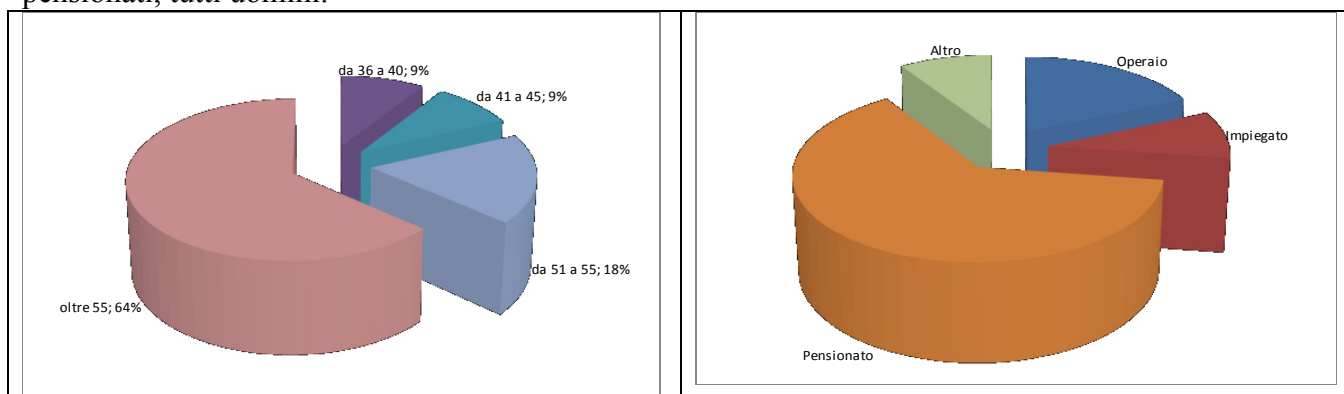
In data 7 novembre sono stati spediti per posta ordinaria i rimanenti questionari di tutti quegli utenti che non hanno fornito un indirizzo di posta elettronica. Particolarità di quest'anno è la pubblicazione sul sito del Comune di Monte Argentario di un form on line attraverso il quale gli utenti hanno la possibilità di compilare tale questionario, previo inserimento di una password. La password si è resa necessaria affinché fosse impossibile, da parte di chi non è stato utente della catenaria, la sua compilazione in modo da rendere il più veritiero possibile il risultato della customer.

In data 19 gennaio 2017 il sondaggio è stato chiuso: il numero totale dei questionari compilati è stato di n. 12 questionari, di cui 8 ricevuti tramite il form on line predisposto sul sito ufficiale dell'ente, 1 tramite posta ordinaria e 3 tramite urna depositata nell'ufficio ormeggi di Porto S.Stefano. Due terzi dei questionari sono arrivati tramite il sito, ciò significa che il canale utilizzato ha ricevuto il consenso dell'utenza nonostante il numero esiguo dei questionari inoltrati sui 60 assegnatari ufficiali.

Nel 2015 i questionari riconsegnati e compilati sono stati 21 (nel 2013 erano stati 6 su 60 utenti e nel 2014 erano stati 9 su 70 utenti).

Sono state poste 18 domande: 11 hanno lo scopo di analizzare le preferenze attribuite dagli utenti alle caratteristiche del servizio, 3 permettono di analizzare l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

L'età media degli utenti che hanno compilato il questionario è di oltre 55 anni, principalmente pensionati, tutti uomini.



Le prime 10 domande chiedevano di dare un punteggio da 1 a 6, dove 1 rappresentava la massima negatività e 6 la massima positività), alle seguenti caratteristiche del servizio:

- A1. La qualità del servizio è stata soddisfacente
- A2. L'orario giornaliero del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili comunali
- A3. Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili
- A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di guardiana
- A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato
- A6. La cortesia e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti
- A7. Rispetto al passato, valuti il servizio di questa stagione
- A8. Ha utilizzato il nuovo servizio di pagamento on line tramite carta di credito delle rate del posto barca (riservato agli assegnatari annuali e triennali)
- A9. Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente
- A10. Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito

mentre la 11^a domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio.

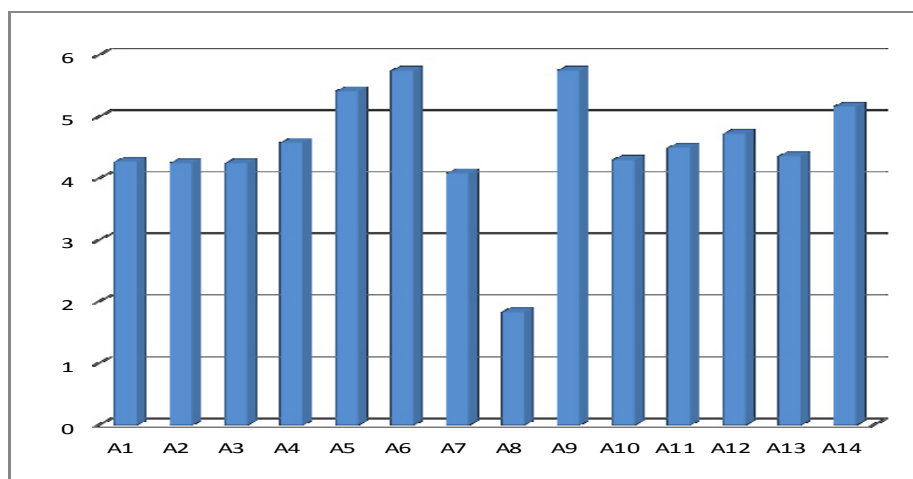
La valutazione ripartita da un minimo di 1 ad un massimo di 6 permette la distinzione di 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione: la classe 1-2 che rappresenta un giudizio negativo, la classe 3-4 che rappresenta un giudizio sufficiente e la classe 5-6 che rappresenta un giudizio positivo. Di seguito una tabella riassuntiva:

Classi	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1 -2	☹️	Giudizio negativo
3- 4	😐	Giudizio sufficiente
5- 6	😊	Giudizio positivo

Dall'analisi di tutte le risposte si ottiene una valutazione media espressa per ogni domanda, da qui il seguente grafico:

Valutazione media espressa per ciascuna domanda

4,27 4,25 4,25 4,58 5,42 5,75 4,08 1,83 5,75 4,3 4,5 4,73 4,36 5,17






Gli stessi dati, per una rappresentazione tabellare, si possono interpretare come di seguito attraverso anche l'utilizzo delle emoticons corrispondenti alle percentuali di soddisfazione (bassa, media, alta):

A1. La qualità del servizio è stata soddisfacente		4,27
A2. L'orario giornaliero del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili comunali		4,25
A3. Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili		4,25
A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di guardiania		4,58
A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato		5,42
A6. La cortesia e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti		5,75
A7. Rispetto al passato, valuti il servizio di questa stagione		4,08
A8. Ha utilizzato il nuovo servizio di pagamento on line tramite carta di credito delle rate del posto barca (riservato agli assegnatari annuali e triennali)		1,83
A9. Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente		5,75
A10. Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito		4,3
A11. Giudizio complessivo		4,5

Tutte le voci hanno avuto esito sufficiente, mentre poco accoglimento è stato dato al nuovo servizio on line del pagamento tramite carta di credito - domanda “A8 Ha utilizzato il nuovo servizio di pagamento on line tramite carta di credito delle rate del posto barca (riservato agli assegnatari annuali e triennali)” - utilizzato solo da un terzo degli utenti, anche se la nota positiva è che tra coloro che lo hanno utilizzato la soddisfazione è totalmente positiva, anche per alcuni di coloro che non hanno utilizzato il servizio, ma che lo hanno giudicato comunque positivamente come si evince dalla domanda “A9. Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente”. La domanda “A10. Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito” ha ottenuto un giudizio sufficiente, domanda posta dall’amministrazione per valutare se l’implementazione del servizio nell’anno 2017 poteva essere accolta favorevolmente dagli utenti. Le altre due voci che hanno ottenuto un giudizio positivo sono state “A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato” e “A6. La

cortesìa e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti” mettendo in risalto la validità e la funzionalità dell'Ufficio Ormeggi. Il giudizio complessivo è sufficiente.

Le ultime 3 domande, dalla A12 alla A14 rilevano l'**importanza** che le caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

A12. Periodo di attivazione del servizio		4,73
A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti		4,36
A14. Competenza, cortesìa e disponibilità dei dipendenti		5,17

Dai risultati scaturisce che la dimensione meno importante è l'attivazione di nuove tecnologie per i pagamenti, in linea con lo scarso utilizzo ottenuto del nuovo servizio on line (dimensione A13), poi a seguire il periodo di attivazione del servizio (dimensione A12) mentre la dimensione più importante è quella A14 - Competenza, cortesìa e disponibilità dei dipendenti.

Mettendo a confronto la categoria della soddisfazione del servizio fruito che rappresenta il giudizio sulla bontà della prestazione fruita e la dimensione della valutazione dell'importanza dei vari aspetti del servizio l'Amministrazione può dedurre quali caratteristiche rivestono per gli utenti maggior peso e quindi predisporre strategie di miglioramento.

Il confronto è avvenuto come segue:

per il giudizio della dimensione **A12. Periodo di attivazione del servizio** sono state prese in considerazione le domande: A1 La qualità del servizio è stata soddisfacente, A2 L'orario giornaliero del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili comunali, A3 Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili, A7 Rispetto al passato, valuti il servizio di questa stagione;














per il giudizio della dimensione **A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti** sono state prese in considerazione le domande: A8 Ha utilizzato il nuovo servizio di pagamento on line tramite carta di credito delle rate del posto barca (riservato agli assegnatari annuali e triennali), A9 Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente, A10 Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito;

per il giudizio della dimensione **A14. Competenza, cortesìa e disponibilità dei dipendenti** sono state prese in considerazione le domande: A4. E' soddisfatto della cortesìa e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di guardiania, A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato, A6. La cortesìa e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti

L'analisi dei dati è avvenuta utilizzando le frequenze assolute di tutte le risposte di ogni singola domanda, da cui sono state estrapolate la media della soddisfazione dell'item (S) e la media dell'importanza della dimensione (I): dal rapporto tra la media dell'importanza della dimensione e la media della soddisfazione dell'item (I/S) scaturisce il livello di priorità, l'item che presenta il valore più alto è un item ad alta priorità di intervento. Un indicatore di soddisfazione va considerato “

prioritario” quando ha un livello di importanza alto ed uno scarso livello di soddisfazione o pur avendo un giudizio di soddisfazione alto presenta un livello alto di importanza. Questo concetto è rappresentato in forma tabellare, una rappresentazione analitica delle informazioni. Nelle righe vengono riportati i singoli indicatori di soddisfazione, nelle colonne i valori seguenti:

1. il giudizio medio di soddisfazione per singolo indicatore (S)
2. il giudizio medio di importanza cui il singolo indicatore appartiene (I)
3. il quoziente tra importanza e soddisfazione (I/S).

ITEM DEL QUESTIONARIO	LIVELLO DI PRIORITA' (rapporto importanza/sod disfazione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1 – 2	 3 – 4	 5 – 6	
A1. La qualità del servizio è stata soddisfacente	1,10				A12. Periodo di attivazione del servizio (4,73)
A2. L'orario giornaliero del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili comunali	1,11				A12. Periodo di attivazione del servizio (4,73)
A3. Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza ai pontili	1,11				A12. Periodo di attivazione del servizio (4,73)
A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di guardiania	1,12				A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (5,17)
A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato	0,95				A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (5,17)
A6. La cortesia e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti	0,90				A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (5,17)
A7. Rispetto al passato, valuti il servizio di questa stagione	1,16				A12. Periodo di attivazione del servizio (4,73)
A8. Ha utilizzato il nuovo servizio di pagamento on line tramite carta di credito delle rate del posto barca (riservato agli assegnatari annuali e triennali)	2,38				A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti (4,36)
A9. Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente	0,75				A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti (4,36)
A10. Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito	1,01				A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti (4,36)

L' items prioritario risulta essere quello evidenziato in giallo e quindi:

A8. Ha utilizzato il nuovo servizio di pagamento on line tramite carta di credito delle rate del posto barca (riservato agli assegnatari annuali e triennali)

Significa che nonostante la bassa valutazione data all'effettivo utilizzo del pagamento tramite carta di credito l'importanza data al servizio è molto alta, per cui l'amministrazione dovrà attivare le metodologie per incentivare l'uso di tale servizio, dato confermato dalla domanda A9 sulla soddisfazione del servizio on line che ha un giudizio positivo.

Al termine del questionario è stata riservata una sezione per eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio:

1. Il sottoscritto ha come posto barca quello più vicino alla banchina, peraltro molto pratico per imbarco e sbarco, ma, da giugno a settembre, c'è sempre un natante ormeggiato alla fiancata alla banchina stessa che ostruisce parzialmente le mie uscite e fonte di molte manovre in entrata. Sarebbe gradita una diversa ubicazione di tale ormeggio del natante anche per evitare eventuali futuri danni a cose e o persone. Si ringrazia anticipatamente.
2. Garantire un controllo annuale della catenaria e delle cime corpi morti per evitare ingarbugliamenti frequenti delle cime stesse nel periodo invernale durante l'assenza della barca al posto assegnato.
3. Devo segnalare come l'anno scorso il perfetto comportamento del sig. Roberto AMATO per tutto il tempo che ho ormeggiato nella Darsena Arturo. Prestazione professionale e competente assistendo i passeggeri, spesso composti da 4 bambini con età inferiore a 8 anni, nella fase delicata dell'ormeggio rendendosi sempre disponibile anche senza preavviso telefonico. Ringrazio sentitamente la Vs amministrazione ritengo doverosa la rinnovata segnalazione.
4. Abolirei il servizio, ci sono le telecamere, proposta di più serietà e meno soste prolungate da parte delle persone con il guardiano.
5. Abolizione del servizio, controllo da parte degli assegnatari
6. Un guardiano più attivo