



Comune Monte Argentario

## Customer Satisfaction

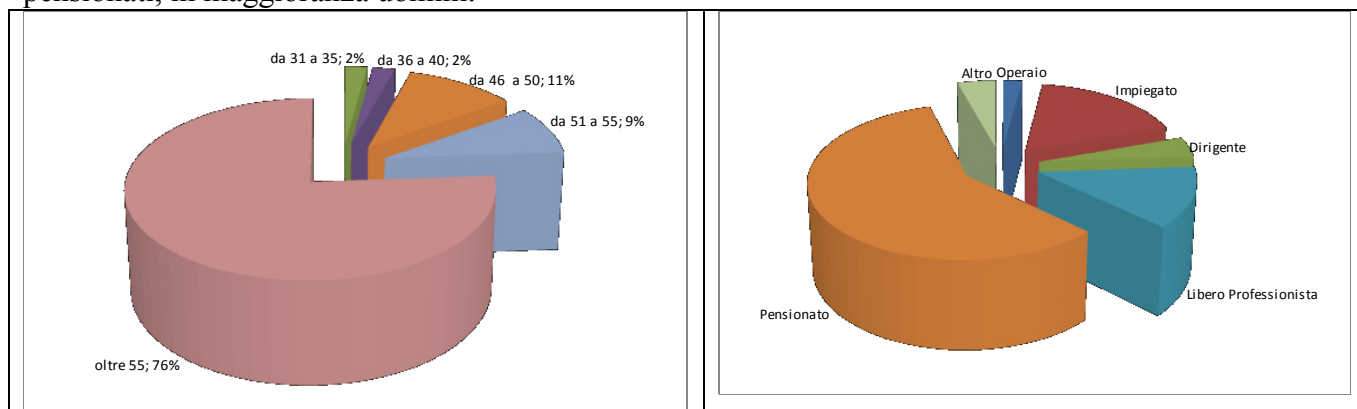
### *Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Traghettaggio della catenaria di Porto Ercole” anno 2016*

In data 4 novembre 2016 sono stati inoltrati per email i questionari per la valutazione del servizio traghettaggio della catenaria di P.Ercole. 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. 49 questionari, di cui 26 ricevuti tramite il form on line predisposto sul sito ufficiale dell’ente, 2 tramite posta ordinaria e 21 tramite urna depositata nell’ufficio ormeggi di Porto Ercole. Più della metà 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 304 assegnatari ufficiali. Nel 2015 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)

Sono state poste 14 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, in maggioranza 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 alla catenaria comunale
- A3. Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza alla catenaria comunale
- A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di traghettamento
- 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<sup>a</sup> domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio.

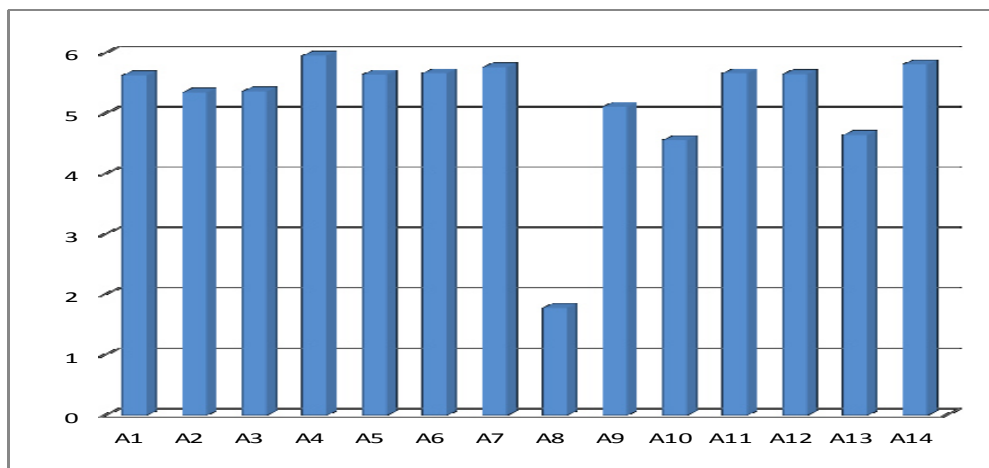
La valutazione ripartita da un minimo di 1 ad un massimo di 6 permette la distinzione di 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione: la classe 1-2 che rappresenta un giudizio negativo, la classe 3-4 che rappresenta un giudizio sufficiente e la classe 5-6 che rappresenta un giudizio positivo. Di seguito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

5,63 5,35 5,37 5,96 5,65 5,67 5,77 1,78 5,11 4,56 5,67 5,65 4,64 5,81






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		5,63
A2. L'orario giornaliero del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza alla catenaria comunale		5,35
A3. Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza alla catenaria comunale		5,37
A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di traghettamento		5,96
A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato		5,65
A6. La cortesia e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti		5,67
A7. Rispetto al passato, valuti il servizio di questa stagione		5,77
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)		1,78
A9. Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente		5,11
A10. Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito		4,56
A14. Giudizio complessivo		5,67

Quasi tutte le voci hanno avuto esito positivo, 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, ma tra coloro che hanno utilizzato il servizio il giudizio è totalmente positivo ( domanda A9). 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. 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		5,65
A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti		4,64
A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti		5,81

Dai risultati scaturisce che la dimensione meno importante è l'attivazione di nuove tecnologie per i pagamenti (dimensione A13), poi a seguire il periodo di attivazione del servizio (dimensione A12), mentre la dimensione più importante è quella "A14 - Competenza, cortesia 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 alle catenarie comunali, A3 Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza alle catenarie comunali, 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, cortesia e disponibilità dei dipendenti** sono state prese in considerazione le domande: A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di traghettamento, 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

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/soddisfazione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1-2	 3-4	 5-6	
A1. La qualità del servizio è stata soddisfacente	<b>1,00</b>				A12. Periodo di attivazione del servizio (5,65)
A2. L'orario giornaliero del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza alla catenaria comunale	<b>1,06</b>				A12. Periodo di attivazione del servizio (5,65)
A3. Il periodo di attivazione del servizio è stato sufficiente a coprire le sue necessità durante la permanenza alla catenaria comunale	<b>1,05</b>				A12. Periodo di attivazione del servizio (5,65)
A4. E' soddisfatto della cortesia e dell'affidabilità dell'addetto al servizio di traghettamento	<b>0,97</b>				A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (5,81)
A5. Se ha contattato anche l'ufficio Ormeggi, è rimasto soddisfatto delle informazioni ricevute dall'impiegato	<b>1,09</b>				A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (5,81)
A6. La cortesia e la competenza dell'impiegato dell'ufficio Ormeggi sono stati soddisfacenti	<b>1,02</b>				A14. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (5,81)
A7. Rispetto al passato, valuti il servizio di questa stagione	<b>0,98</b>				A12. Periodo di attivazione del servizio (5,65)
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)	<b>2,61</b>				A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti (4,64)
A9. Se Sì, quanto ritiene il nuovo servizio soddisfacente	<b>0,91</b>				A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti (4,64)
A10. Sarebbe interessato affinché il nuovo servizio fosse attivato anche per il pagamento dei posti barca al transito	<b>1,01</b>				A13. Attivazione nuove tecnologie per i pagamenti (4,64)

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.**

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

1. Forse sarebbe utile una colonnina per il rifornimento di acqua potabile, anche a pagamento, sul molo da cui parte il servizio navetta per la catenaria.

2. Sarebbe molto apprezzato il mantenimento del servizio, eventualmente con orario ridotto, per l'intero periodo dell'anno

3. Poiché giustamente vige l'obbligo di sbarcare i passeggeri prima di procedere con l'ormeggio sul posto barca assegnato, il molo previsto per il suddetto sbarco dovrebbe almeno in parte rimanere accessibile ai natanti della catenaria ed invece di frequente, specie nel rientro serale, resta interamente occupato da paranze/pescherecci, da barche al transito ormeggiate in testa al molo (che magari dovrebbe attendere il termine dell'orario del servizio e nell'attesa restare in rada), da natanti che si riforniscono di acqua/energia e dalle aziende locali.  
Impossibilità di uscire o rientrare con la barca, fuori dagli orari del servizio.

4. Il porto di Porto Ercole e in particolare la catenaria è completamente esposta al maltempo bisogna provvedere al più presto ad un riassetto qualitativo

5. Nel porto di Porto Ercole ci sono ancora molti che usufruiscono di ormeggi senza pagare nulla non mi sembra corretto verso gli utenti della catenaria che tra l'altro sono residenti che pagano regolarmente le tasse al comune di Monte Argentario. Speriamo che per la prossima stagione si provveda a regolarizzare gli utenti del porto che non pagano nulla e magari hanno attività tipo sub che oltre tutto guadagnano e non pagano il posto barca.

6. Avrei preferito che a settembre non ci fosse stata la pausa del traghettamento dalle ore 13 alle 14

7. Orario di ottobre prolungato fino alle 19.00 invece che le 18.00

8. Necessità di manutenzione straordinaria

9. Necessità di manutenzione straordinaria

10. Gli orari sono giusti solo per i turisti

12. Il personale deve essere presente in tutto il periodo, non solo per una parte della stagione

13. Non dovrebbe esserci bisogno di telefonare al traghettatore una volta approdati, è il traghettatore che dovrebbe rendersene conto da solo. Alcune imbarcazioni sono ormeggiate male

14. Tutto perfetto, unico neo orario troppo corto per il varo e l'alaggio