



Al Presidente

Prof. Avv. Massimo Deiana

SEDE

Oggetto: obiettivo di performance dirigenziale anno 2021 – Customer Satisfaction, coordinamento dell'attività di predisposizione e somministrazione di un questionario di rilevazione sulle attività di competenza di ciascuna Direzione.

Come previsto dall'obiettivo generale dedicato al monitoraggio del gradimento sui servizi erogati all'utenza dall'AdSP del Mare di Sardegna, per l'anno 2021 lo scorso 8 novembre lo Staff ha prodotto una specifica Customer Satisfaction rivolta ai principali stakeholder dell'attività degli uffici.

In continuità con quella somministrata nel 2020 ed, in particolare, al fine di evidenziare particolari scostamenti rispetto alle risultanze rilevate nell'anno precedente, si è deciso di raggiungere i differenti target con un questionario online il cui contenuto è rimasto invariato rispetto alla passata rilevazione.

Attraverso il programma Forms di Microsoft Office 365, in dotazione a tutto il personale dell'AdSP, è stato, quindi, prodotto un modulo digitale, di semplice compilazione e di massima compatibilità con qualsiasi sistema operativo o supporto digitale (PC, tablet o smartphone), raggiungibile attraverso apposito link. Lo stesso è stato inviato, via e-mail o per posta elettronica certificata, ad un totale di 300 soggetti.

Il questionario

Il form sottoposto agli stakeholders è stato diviso in 3 sezioni.

La prima, volta ad un'individuazione generale dell'interlocutore con domande su:

- natura giuridica del soggetto (Ente pubblico o privato)
- sede del soggetto interlocutore (con indicazione della regione di provenienza).

La seconda area di compilazione è stata incentrata sull'ambito di interlocuzione, quindi all'individuazione, da parte del compilatore:

- dell'ufficio competente (Segreteria di Presidenza, Uffici Comunicazione, Marketing, Protocollo, ICT aziendale e sviluppo informatico, Gare e Appalti, Legale e Contenzioso);
- della sede nella quale è incardinato il personale contattato (Cagliari, Olbia e Oristano);
- del contenuto dell'interlocuzione (richiesta di incontro con Presidente e Segretario Generale, informazioni relative all'attività del Comitato di Gestione e dell'OPRM, attività di comunicazione e relazioni con i media, protocollazione di documenti e corrispondenza con l'Ente, attività del settore informativo e ICT aziendale, informazioni relative a gare e appalti dell'Ente, informazioni su contenzioso e aspetti legali);
- del canale comunicativo utilizzato (faccia a faccia, telefono, videoconferenza, posta elettronica ordinaria e certificata, posta ordinaria)



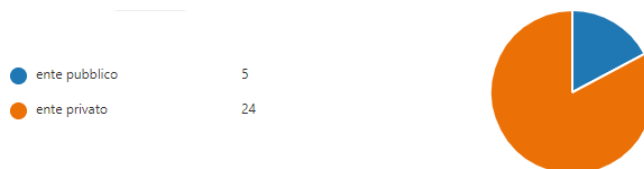
L'ultima sezione, infine, è interamente rivolta alla rilevazione del gradimento, con cinque livelli di soddisfazione, sulla qualità del contatto intercorso e dei servizi ricevuti, con possibilità di motivare eventuali valutazioni di carattere negativo. Una parte della suddetta sezione, così come per i customer somministrati dalle altre aree dell'AdSP, è stata dedicata al monitoraggio della qualità e della completezza delle informazioni presenti sul sito web istituzionale dell'AdSP.

I risultati

Il Customer Satisfaction proposto dallo STAFF ha ricevuto in totale 22 risposte, con una media di tempo per la compilazione pari a 7 minuti e 27 secondi.

Prima sezione

L'82 per cento degli interlocutori opera principalmente nel settore privato (24); la restante parte, pari a 5 risponditori, lavora presso Enti pubblici.



La distribuzione regionale, che è stata estesa oltre il confine italiano, vede al primo posto la Sardegna (22 compilatori), la Toscana ed il Lazio (2), la Liguria (2), la Basilicata, la Lombardia e la Puglia (1).

Seconda sezione

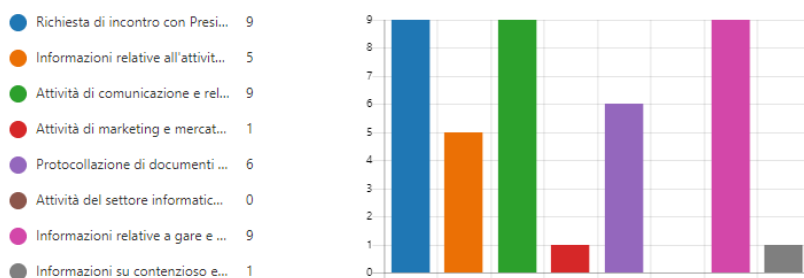
I settori con i quali è avvenuta l'interlocuzione sono:

- Segreteria di Presidenza – 9 risposte
- Comunicazione- 10 risposte
- Marketing – 0 risposte
- Protocollo – 1 risposte
- ICT aziendale e Sviluppo informatico – 0 risposte
- Ufficio Gare e Appalti – 8 risposte
- Ufficio Legale e Contenzioso – 1 risposte

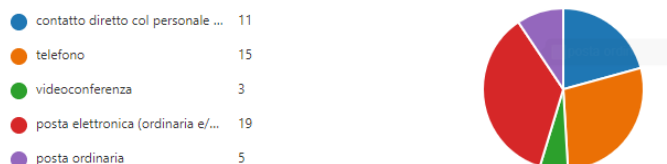
L'86 per cento è avvenuta con gli uffici di Cagliari (24 risposte), mentre la restante parte (5) ad Olbia.

Ne deriva, pertanto, la seguente ridistribuzione (nel questionario sono state previste risposte multiple)

Richiesta di incontro con Presidente e Segretario Generale	9
Informazioni relative all'attività del Comitato di Gestione e dell'OPRM	5
Attività di comunicazione e relazioni con i media	9
Attività di marketing e mercato crocieristico	1
Protocollazione di documenti e corrispondenza con l'Ente	6
Attività del settore informativo e ICT aziendale	0
Informazioni relative a gare e appalti dell'Ente	9
Informazioni su contenzioso e aspetti legali	1



Per quanto riguarda il canale comunicativo utilizzato, sul quale era possibile, anche in questo caso, esprimere una risposta multipla, la posta elettronica è quella che ha registrato il risultato più alto:



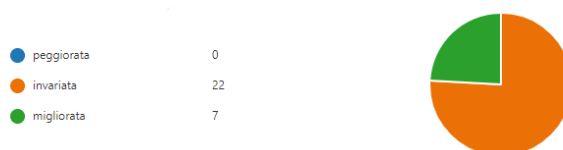
Terza sezione

Generalmente il livello dell'interlocuzione e del servizio erogato ha registrato una media di 4,69 su 5, quindi considerabile "molto soddisfacente".

In particolare:

- qualità dell'assistenza ricevuta: 4,69 su 5
- chiarezza delle informazioni ricevute: 4,69 su 5
- correttezza delle informazioni ricevute: 4,69 su 5
- tempestività nella risposta ricevuta: 4,69 su 5
- collaborazione ricevuta: 4,76 su 5
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori: 4,69 su 5
- valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'Ufficio contattato: 4,66 su 5

In rapporto con le esperienze di interlocuzione precedenti al periodo di distanziamento sociale, il risultato della rilevazione evidenzia che per 22 soggetti la qualità del servizio è rimasta invariata, mentre per i restanti 7 la stessa è migliorata.

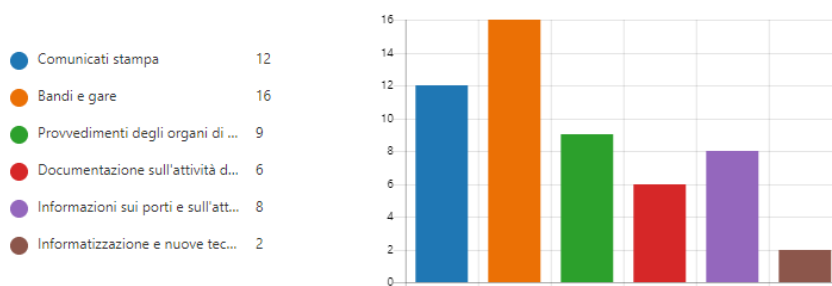


A tal proposito sono stati inseriti 2 commenti che evidenziano rapidità, proattività, collaborazione e puntualità del personale.



Per quanto attiene al monitoraggio dell'efficacia dell'informazione presente sul sito web istituzionale dell'AdSP, il *Customer satisfaction* ha evidenziato, nella domanda dedicata al tipo di ricerca eseguita, la seguente distribuzione:

Comunicati stampa	12
Bandi e gare	16
Provvedimenti degli organi di vertice	9
Documentazione sull'attività del Comitato di Gestione dell'OPRM	6
Informazioni sui porti e sull'attività promozionale	8
Informatizzazione e nuove tecnologie adottate dall'Ente	2



Per quanto riguarda la completezza delle informazioni presenti, la media di gradimento si attesta su 4,01 punti su 5 totali. I commenti espressi, però, come già avvenuto nel 2020, non sono pertinenti alle attività degli uffici compresi nello Staff.

Il Segretario Generale

Avv. Natale Ditel