



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'A.d.S.P. del Mare di Sardegna per l'anno 2021, lo scorso 8 novembre è stato inviato a tutti gli stakeholders della Direzione Occupazione ed Impresa e della Task Force Security uno specifico questionario di gradimento sui servizi da esse erogati.

In continuità con quella somministrata nel 2020 e, 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'A.d.S.P., 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 circa 580 soggetti.

Il questionario

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

La prima Sezione era diretta a definire l'ambito di interlocuzione, quindi all'individuazione, da parte del compilatore:

- del Settore contattato (D.O.I. o T.F.S.);
- del contenuto dell'interlocuzione (autorizzazioni imprese ex art. 16 – 17 – 18, Autorizzazioni ex art. 68, lavoro e formazione, operazioni e servizi portuali, commissioni consultive, safety portuale, servizi di interesse generale, permessi di accesso in area sterile, attività di security);
- del porto oggetto dell'interlocuzione (Cagliari, Olbia, Porto Torres, Golfo Aranci, Oristano, Portovesme o Santa Teresa Gallura);
- del canale comunicativo utilizzato (contatto diretto, telefono, videoconferenza, posta elettronica ordinaria e/o certificata, posta ordinaria)

La seconda ed ultima sezione, infine, era 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 questionario di gradimento avente ad oggetto l'attività di D.O.I. e T.F.S. ha ricevuto in totale 89 risposte, con una media di tempo per la compilazione pari a 3 minuti e 57 secondi.



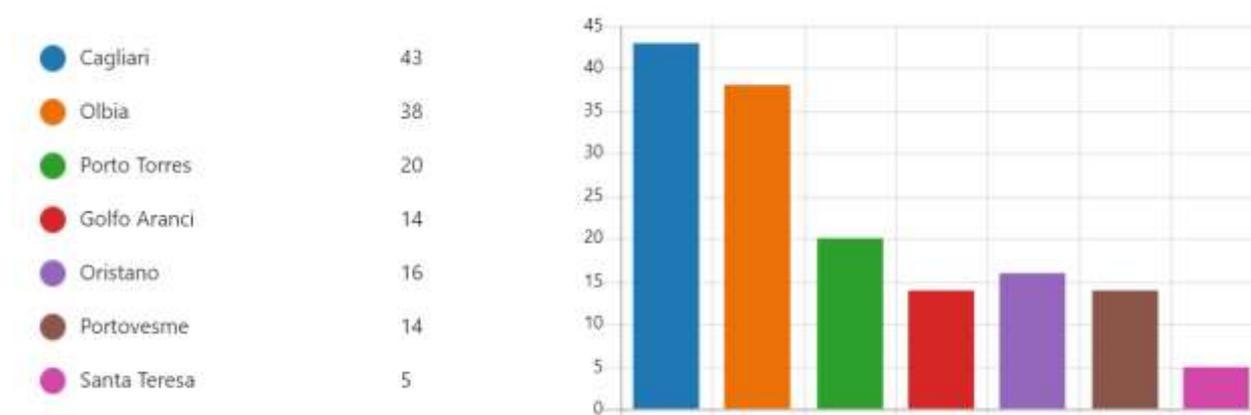
Prima sezione

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

- D.O.I. – 53 risposte
- T.F.S. - 36 risposte

Il 48% delle risposte hanno riguardato il porto di Cagliari, il 43% quello di Olbia, il 22% quello di Porto Torres e via via tutti gli altri (Oristano 18%, Golfo Aranci e Portovesme 16%, S. Teresa 6%).

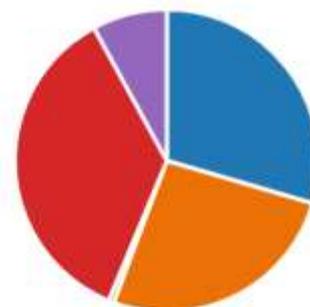
Ne deriva, pertanto, la seguente redistribuzione (nel questionario sono state previste risposte multiple)



Tenendo conto delle risposte multiple, quindi, si sono ottenute 148 risposte, delle quali 109 (quasi i $\frac{3}{4}$ del totale, ovvero il 74%) relative ad argomenti di competenza della D.O.I. Lavoro Portuale, 10 (meno del 7%) relative a questioni di competenza della D.O.I. Servizi di Interesse Generale, e 29 (20% scarso) aventi ad oggetto attività svolte dalla Task Force Security

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:

Canale comunicativo	Numero di risposte
contatto diretto con il persona...	52
telefono	46
videoconferenza	1
posta elettronica (ordinaria e/...	63
posta ordinaria	14





Seconda sezione

Generalmente il livello dell'interlocuzione e del servizio erogato ha registrato una media di 4,43 su 5, quindi considerabile "molto soddisfacente".

In particolare:

- qualità dell'assistenza ricevuta: 4,46 su 5
- chiarezza delle informazioni ricevute: 4,46 su 5
- correttezza delle informazioni ricevute: 4,45 su 5
- tempestività nella risposta ricevuta: 4,34 su 5
- collaborazione ricevuta: 4,46 su 5
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori: 4,44 su 5
- valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'Ufficio contattato: 4,42 su 5

In rapporto con le esperienze di interlocuzione precedenti al periodo di distanziamento sociale, il risultato della rilevazione evidenzia che per 75 soggetti la qualità del servizio è rimasta invariata, per 13 di essi la stessa è migliorata, mentre solo 1 si è lamentato di un peggioramento.



Tra i rari commenti negativi, si evidenzia la difficoltà nel contattare il servizio e la richiesta di migliorare la chiarezza delle disposizioni e le comunicazioni tra servizi.

Tra i punti di forza evidenziati, ci sono la chiarezza e la tempestività.

Per quanto attiene al monitoraggio dell'efficacia dell'informazione presente sul sito web istituzionale dell'A.d.S.P., il questionario di gradimento ha evidenziato che nel 90% dei casi la necessità di interloquire con l'ufficio è da riferirsi ad un ordinario rapporto con l'Ente, e solo il 10% a motivo di una carenza delle informazioni reperite sul sito web dell'Autorità.

La maggior parte delle ricerche svolte sul sito web (il 70% circa) ha avuto ad oggetto questioni relative al Lavoro portuale.

Per quanto riguarda la completezza delle informazioni presenti, la media di gradimento si attesta su 4,01 punti su 5 totali.

IL SEGRETARIO GENERALE
Avv. Natale DITEL (*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa