



OBIETTIVO DI PERFORMANCE DIRIGENZIALE N. C)

CUSTOMER SATISFACTION

RELAZIONE FINALE

Premessa.

Con il [decreto n. 185 del 18 giugno 2021](#) è stato adottato il Piano della performance 2021 dell'Autorità di sistema portuale del Mare di Sardegna, in attuazione dell'[Aggiornamento 2020 del Sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance](#), di cui alla [delibera del Comitato di gestione n. 8 del 25 giugno 2020](#). Al suddetto decreto n. 185/2021 ha quindi fatto seguito il [decreto n. 249 del 30 luglio 2021](#) che ha recato l'[aggiornamento del Piano delle performance 2021](#).

Nell'ambito dell'impianto prestazionale definito dagli strumenti sopra indicati, è stato disposto che tutte le Aree dirigenziali, ivi compresa la Direzione Pianificazione e Sviluppo, procedessero alla predisposizione e somministrazione di un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza circa i servizi erogati relativamente alle attività di competenza.

A mezzo della presente *report* si assolve pertanto a quanto previsto dalle specifiche progettuali di cui all'Attività 2 dell'OPD in argomento, le quali appunto prevedono che entro il 31 dicembre 2021 venga espletata l'indagine di cui sopra, i cui risultati, a seguito di specifica analisi, sono riportati nella presente Relazione.

Struttura progettuale.

Il richiamato Piano della performance 2021 ha previsto, per le diverse Aree dirigenziali, delle schede-obiettivo relative alle specifiche prestazioni richieste alle stesse. In particolare, l'OPD in argomento risulta distinto in 2 fasi progettuali:

FASE 1	
Descrizione:	Coordinamento predisposizione e somministrazione del questionario
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Individuazione degli stakeholder di riferimento.• Predisposizione dei contenuti del questionario di gradimento.• Somministrazione del questionario agli stakeholder individuati.



Termine:	N.D.
----------	------

FASE 2	
Descrizione:	Coordinamento raccolta e analisi dei dati.
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Assunzione dei risultati della <i>survey</i>.• Analisi delle risposte pervenute.
Termine:	31 dicembre

Il presente Documento rappresenta pertanto la rendicontazione del Progetto, ovvero il *report* finale contenente le risultanze acquisite nel corso degli sviluppi progettuali.

Attività progettuali.

In attuazione dell'OPD in argomento, la Direzione Pianificazione e Sviluppo ha avviato, a partire dal mese di ottobre scorso, una specifica analisi di *Customer Satisfaction* rivolta ai principali *stakeholder* correlati specificamente all'attività degli uffici della Direzione stessa.

In continuità con la *survey* già somministrata nel 2020 e, in particolare, al fine di evidenziare eventuali scostamenti rispetto alle risultanze rilevate nell'anno precedente, si è deciso di raggiungere i differenti *target* mediante un questionario *online* il cui contenuto (se non per una specifica domanda rivolta a comprendere la percezione dell'utenza su una futura ingegnerizzazione dei procedimenti e, di conseguenza, una spersonalizzazione del rapporto con il personale dipendente), è rimasto invariato rispetto alla rilevazione del 2021.

Attraverso l'applicativo "Forms" disponibile tramite la suite *online* di Microsoft Office 365, in dotazione a tutto il personale dell'AdSP, è stato generato 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*. Le domande contenute nel questionario suddetto sono riportate in allegato al presente Documento (Allegato 1).

Sono stati quindi individuati complessivamente 105 *stakeholder* (38 in più rispetto allo scorso anno) ed i relativi referenti diretti suddivisi in base alle aree di responsabilità amministrativa della DPS cui, appunto, indirizzare il questionario:

- 25 per l'Area Statistica;
- 32 per l'Area Progettazione Europea e Fundraising;
- 48 per l'Area Smart & Green Ports.;



DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

La trasmissione del questionario, ai fini della somministrazione, è avvenuta via posta elettronica, prevalentemente ordinaria, in quanto alcuni soggetti interessati, soprattutto di residenza estera o di natura privata, non risultavano dotati di quella certificata.

Durante il “*send-day*” dell’8 novembre 2021 è stato dunque inviata un’*email* (ordinaria o certificata), acquisita agli atti di protocollo con n. 23864, contenente un testo di accompagnamento al sopra menzionato collegamento ipertestuale al questionario *online* (Allegato 2)

La soluzione digitale, così come da *policy* del *software* stesso, ha garantito il completo anonimato del compilatore.

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 (Statistiche, Progettazione Europea e Fundraising, Smart & Green Ports);
- della sede nella quale è incardinato il personale contattato (Cagliari ed Olbia);
- del contenuto dell’interlocuzione (dati di traffico, dati sulle infrastrutture portuali, dati economici, informazioni sui partenariati di progetto, proposte ed attività di collaborazione nella progettazione europea, iniziative rivolte ai Green & Smart Ports;
- del canale comunicativo utilizzato (faccia-a-faccia, telefono, videoconferenza, posta elettronica ordinaria e certificata, posta ordinaria)

L’ultima sezione, infine, è stata 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, come già anticipato in premessa, è stata rivolta alla percezione dell’utenza su un’ipotesi di ingegnerizzazione del servizio, mentre, anche per il 2021, si è voluto proseguire sul monitoraggio della qualità e della completezza delle informazioni presenti sul sito web istituzionale dell’Autorità.



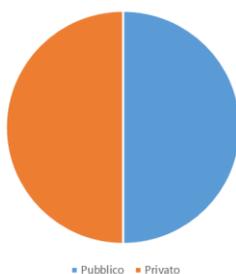
I risultati.

Il *data collection* della *survey* predisposto dalla DPS è stato concluso nel corso della prima settimana del mese di dicembre ed ha annotato in totale 18 risposte, con una media di tempo riservato alla compilazione pari a 5 minuti e 46 secondi.

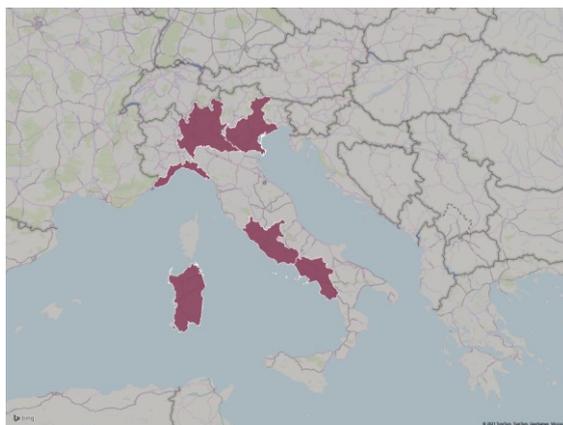
Di seguito si riportano i risultati acquisiti a sistema.

Prima sezione. – “Profilo del rispondente”

Gli interlocutori rispondenti si sono ripartiti equamente in Enti pubblici (9) e soggetti privati (9).



La distribuzione regionale vede al primo posto la Sardegna (10 compilatori), con oltre il 50% delle risposte pervenute, quindi la Liguria (4), Campania, Lazio, Lombardia e Veneto (1). Quest'anno non sono state registrate risposte da parte di soggetti esteri.



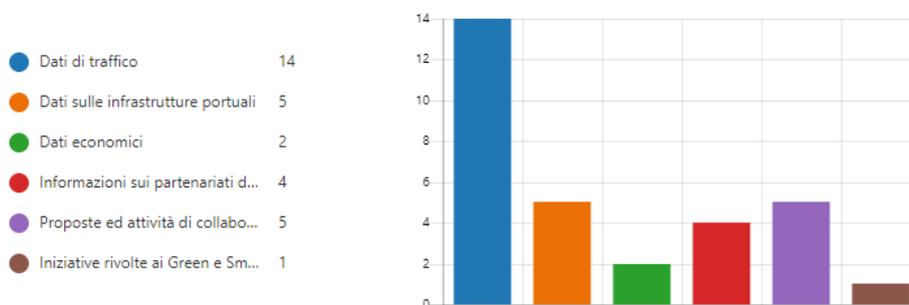
Seconda sezione – “Ambito dell’interlocuzione”

I settori dei rispondenti dai quali è pervenuto riscontro sono:

- Statistiche = 13 risposte
- Progettazione europea e Fundraising = 5 risposte
- *Smart & Green Ports* = 0 risposte



Ne deriva, pertanto, la seguente redistribuzione in funzione delle materie di interlocuzione:



Per quanto attiene al canale comunicativo utilizzato – domanda per la quale era possibile esprimere una risposta multipla – la posta elettronica ha registrato il risultato più alto:



Terza sezione – “Livello qualitativo dei servizi erogati”

Il livello dell’interlocuzione e del servizio erogato ha registrato una media del 4,66 su un punteggio massimo di 5. Pertanto, la tendenza del livello qualitativo può considerarsi al “molto soddisfacente”.

In particolare:

- qualità dell’assistenza ricevuta:	4,56	su 5
- chiarezza delle informazioni ricevute:	4,67	su 5
- correttezza delle informazioni ricevute:	4,67	su 5
- tempestività nella risposta ricevuta:	4,44	su 5
- collaborazione ricevuta:	4,72	su 5
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori:	4,89	su 5
- valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'Ufficio contattato:	4,67	su 5
Valore medio =	4,66	su 5

Il risultato della rilevazione evidenzia, anche per il 2021, percezioni discordanti sulla qualità del servizio nella lunga fase di “distanziamento sociale”. Per 14 risponditori la qualità del servizio è rimasta invariata, per 1 risulta migliorata, mentre, per 3, la stessa è peggiorata.



DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

● peggiorata	3
● invariata	14
● migliorata	1



A tal proposito, sono stati rilasciati tre commenti che si riportano integralmente:

«Nulla può sostituire l'empatia e la relazione interpersonale dovuta ad una interazione in presenza. Nonostante questo la comunicazione e i servizi sono di alta qualità, seppur nei limiti del distanziamento».

«Difficoltà nel contattare gli uffici (s.w) - necessità di dover sempre e comunque fissare degli appuntamenti e di avere la disponibilità di un pc - difficoltà di linea».

«L'ufficio ha saputo sopperire egregiamente alle oggettive difficoltà contingenti».

Anche per il 2021 si è ritenuto di dover monitorare l'efficacia dell'informazione presente sul sito web istituzionale dell'Ente. A tal proposito, l'indagine di *Customer Satisfaction* ha evidenziato, nella domanda dedicata al tipo di ricerca eseguita, la seguente distribuzione:

● statistiche	16
● partenariato comunitario	4
● questioni ambientali	5



Un'ulteriore domanda, rivolta a comprendere la percezione dell'utenza su una futura ingegnerizzazione dei procedimenti e, di conseguenza, una spersonalizzazione del rapporto con il personale dipendente, ha restituito la seguente valutazione:

● Sì	9
● No	9





DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

In particolare, gli stakeholder, pur comprendendo la necessità dell'AdSP di dover garantire il rispetto dei protocolli sanitari e, dunque, il "distanziamento sociale", hanno unanimemente espresso l'esigenza di un'interlocuzione diretta e "faccia a faccia" con il personale degli Uffici. Si cita, a conferma di quanto emerso, il commento integrale di uno dei risponditori: "Il rapporto con il personale consente l'interpretazione delle problematiche e delle necessità poste alla sua attenzione e l'adeguata messa a punto delle risposte più esaurienti ed opportune".

● peggiorata	0
● invariata	12
● migliorata	6

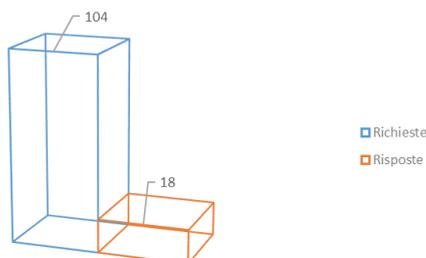


Relativamente alla completezza delle informazioni presenti nel sito, la media di gradimento si attesta su 3,47 su 5 punti totali. A riguardo, gli *stakeholder* hanno evidenziato, hanno evidenziato la necessità che fosse meglio espresso l'impegno dell'Autorità per il «*Pianeta, per le Persone e per le Partnership istituzionali nel rispetto di obiettivi globali al 2030, obiettivi IMO in ambito ONU, obiettivi Europei e nazionali*», mentre, in ambito statistico, emerge la necessità di una maggiore disponibilità e di un particolare dettaglio dei dati di traffico presenti nell'apposita sezione dedicata della pagina istituzionale.

Considerazioni.

Il dato che emerge dall'analisi dei risultati del questionario è senza dubbio l'alto coefficiente qualitativo dei servizi erogati dalla DPS (4,66 su 5).

È purtroppo vero che su 104 messaggi di posta elettronica ordinaria inviati ad altrettanti interlocutori sono pervenute da questi solo 18 risposte, cioè il 17% della popolazione intervistata:





DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

Come per l'indagine dello scorso anno, la bassa percentuale di riscontri è imputabile essenzialmente al "fattore tempo". L'indagine si è svolta infatti in un lasso temporale molto ristretto (15/20 giorni), peraltro in un periodo dell'anno assai intenso in quanto coincidente, appunto, con la chiusura dell'esercizio gestionale e finanziario. Ciò non ha consentito pertanto al personale della DPS di attivare nei confronti degli interlocutori individuati azioni di sensibilizzazione volte a sottolineare l'importanza della partecipazione alla *survey*, né agli intervistati di individuare una finestra di disponibilità alla compilazione.

Inoltre, alcuni intervistati avevano interagito con gli Uffici della Direzione nei primi mesi del 2021 e, quindi, non hanno conservato gli opportuni stimoli verso un coinvolgimento attivo nell'indagine.

Altra criticità legata alla ristrettezza dei tempi disponibili è data dall'assenza di partecipazione in ambito *Smart & Green Ports*. In tale settore i soggetti individuati sono risultati prevalentemente stranieri e, dunque, in evidente difficoltà nell'interpretare un questionario somministrato in italiano. Un più ampio margine temporale avrebbe consentito, oltre alla sopra considerata *moral suasion*, di predisporre una versione in lingua inglese delle domande.

Dagli esiti dell'indagine è inoltre emersa la richiesta di una maggiore disponibilità di informazioni di natura statistica nel sito web dell'Ente. Tale esigenza dovrà pertanto essere considerata anche in relazione agli oneri di *open data* che la disciplina sulla digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni richiede a ciascun soggetto pubblico.

Metodologicamente e quale considerazione di carattere generale, appare dunque necessario che l'avvio dell'indagine, nel prossimo anno, avvenga con idonea congruità temporale rispetto alla scadenza del termine, applicando eventualmente delle verifiche e sollecitazioni intermedie.

Va in ogni caso evidenziato, come anche per gli anni passati, lo spirito di impulso e di proposizione del personale della DPS che ha consentito a tutte le Aree dirigenziali di usufruire di un modello di questionario *online* già impostato e facilmente *customizzabile* a seconda delle esigenze di ciascuna Area. Peraltro, l'uniformità degli standard di rilevazione può consentire in futuro analisi complessive a livello aziendale.

Target di risultato.

In ragione degli indicatori di risultato previsti dalla relativa scheda-obiettivo, si ritiene che le attività svolte durante le diverse fasi progettuali abbiano soddisfatto i massimi *target* prestazionali, avendo completamente adempiuto ai *goals* nelle schede stesse stabiliti.

Si riporta comunque una tabella riassuntiva dei suddetti *target* e dei relativi parametri di valutazione:



DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

INDICATORE	PARAMETRI	RISULTATO
FASE 1		
Da 1 a 10 (dove 1 è totalmente insufficiente e 10 è ottimo)	Qualità del questionario e delle modalità di somministrazione.	10 Le domande contenute nel questionario sono state concepite per un <i>target</i> mirato di rispondenti e, dunque, non sono risultate particolarmente generiche o dispersive ed hanno focalizzato i tre ambiti principali di attività della DPS, consentendo, qualora il rispondente avesse interloquuto con più aree, di fornire risposte differenziate per ciascuna area. Anche il tempo medio di compilazione (meno di 6 minuti) dimostra l'estrema semplicità e consequenzialità dei contenuti del questionario. La modalità di somministrazione del questionario attraverso un applicativo di semplice accessibilità quale MS Forms – già sperimentata in altre indagini – si è mostrata particolarmente vincente in termini di velocità di distribuzione, facilità di compilazione ed immediatezza di analisi. La standardizzazione del questionario e l'uniformità delle domande in esso contenute potranno consentire analisi più ampie a livello aziendale.
FASE 2		
SÌ/NO	Raccolta e report dati	Sì Il presente Documento fornisce la richiesta reportistica sui dati raccolti.

L'attestazione definitiva dei risultati sopra conseguiti verrà in ogni caso rilasciata previa verifica da parte del Segretario generale, così come previsto nel vigente Sistema delle performance.

Cagliari, 20.01.2022

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE
PIANIFICAZIONE E SVILUPPO
Dott. Alessandro Franchi



Questionario di gradimento sui servizi erogati dalla DPS anno 2021

18
Risposte

05.46
Tempo medio per il completamento

Attivo
Stato

1. La compilazione del presente questionario è effettuata per conto di un:

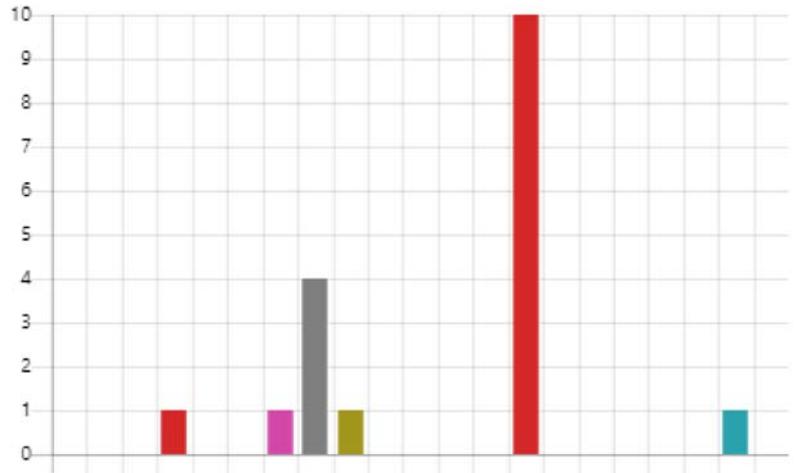
 Insights

-  ente pubblico 9
-  ente privato 9



2. Sede giuridica:

 Insights	
 Abruzzo	0
 Basilicata	0
 Calabria	0
 Campania	1
 Emilia-Romagna	0
 Friuli Venezia Giulia	0
 Lazio	1
 Liguria	4
 Lombardia	1
 Marche	0
 Molise	0
 Piemonte	0
 Puglia	0
 Sardegna	10
 Sicilia	0
 Toscana	0
 Trentino - Alto Adige	0
 Umbria	0
 Valle d'Aosta	0
 Veneto	1
 altro	0



3. Con quali dei seguenti Settori è avvenuta l'interlocuzione?

 Insights	
 Statistiche	13
 Progettazione europea e Fund...	5
 Smart & Green Ports	0



4. Presso quale sede?

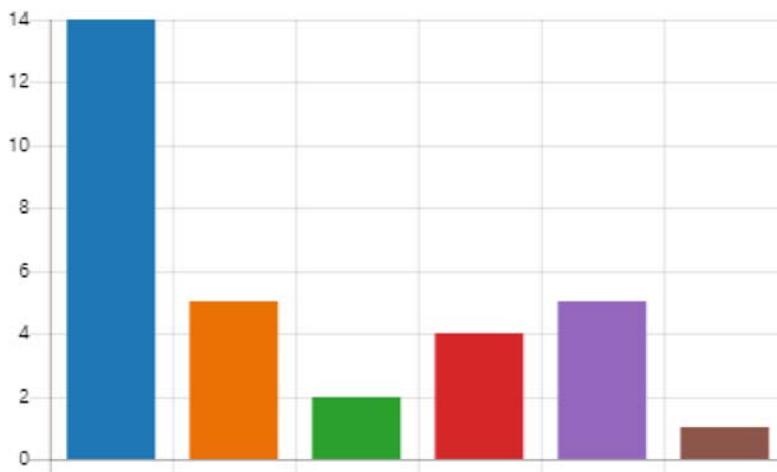
Insights

● Cagliari	8
● Olbia	10



5. L'interlocuzione ha riguardato

● Dati di traffico	14
● Dati sulle infrastrutture portuali	5
● Dati economici	2
● Informazioni sui partenariati d...	4
● Proposte ed attività di collabo...	5
● Iniziative rivolte ai Green e Sm...	1



6. Quale canale comunicativo è stato utilizzato?

● face-to-face	5
● telefono	12
● videoconferenza	5
● posta elettronica (ordinaria e/...	14
● posta ordinaria	2



7. Qualità dell'assistenza ricevuta:

Insights

18

Risposte



Valutazione media 4.56

8. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"Personale competente, disponibile, professionale."

9. Chiarezza delle informazioni ricevute:

 Insights
18
Risposte



Valutazione media 4.67

10. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"Spiegazioni verbali, riferimenti a documentazione, regolamenti, riferi..."

11. Correttezza delle informazioni ricevute:

 Insights
18
Risposte



Valutazione media 4.67

12. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"Informazioni riconducibili a normativa e/o regolamenti di settore in a..."

13. Tempestività nella risposta ricevuta:

 Insights
18
Risposte



Valutazione media 4.44

14. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"Timing stabilito e coerenza con quanto richiesto, rispettato."

15. Collaborazione ricevuta

 Insights

18
Risposte



Valutazione media 4.72

16. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"All'interno del Cluster di progetti Interreg Marittimo Italia-Francia, Po..."

17. Cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori:

 Insights

18
Risposte



Valutazione media 4.89

18. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"Cura per e delle persone con cui si interloquisce."

19. Valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'Ufficio contattato:

 Insights

18
Risposte



Valutazione media 4.67

20. In caso di insoddisfazione si prega di fornirne motivazione:

1
Risposte

Risposte più recenti

"L'organizzazione dell'Ufficio è all'altezza delle aspettative del Cluster ...

21. In questa lunga fase di "distanziamento sociale", pensa che la qualità del servizio sia:

💡 Insights

● peggiorata	3
● invariata	14
● migliorata	1



22. Quali sono le ragioni del miglioramento o del peggioramento?

3
Risposte

Risposte più recenti

"L'ufficio ha saputo sopperire egregiamente alle oggettive difficoltà co...

23. La necessità di interloquire con l'Ufficio sopra specificato:

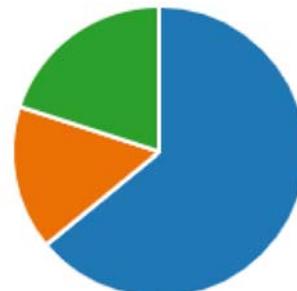
💡 Insights

● deriva dalla carenza delle infor...	4
● è connessa all'attività per la q...	14



24. Per quale tipologia di informazioni è stato consultato il sito web istituzionale dell'Autorità?

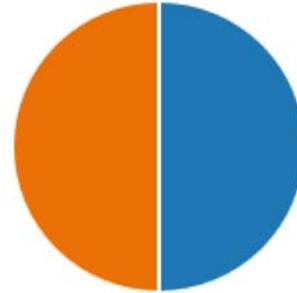
● statistiche	16
● partenariato comunitario	4
● questioni ambientali	5



25. Ritiene possibile proseguire, in futuro, l'interlocuzione con gli uffici senza il contatto diretto col personale

Insights

● Si	9
● No	9



26. Può dare una motivazione alla sua risposta?

9 Insights

Risposte

Risposte più recenti

"Sono le persone che hanno la capacità, preparazione e l'intelligenza d..."

"Collaborazione in progetti EU in corso"

4 intervistati (44%) hanno risposto **personale** a questa domanda.



27. Quanto ritiene soddisfacenti le informazioni presenti sul sito web dell'AdSP?

Insights

17

Risposte



Valutazione media 3.47

28. Quale argomento di suo interesse vorrebbe venisse creato o implementato sul sito web?

6  Insights

Risposte

Risposte più recenti

"Che si percepisse e fosse meglio comunicato quanto l'Autorità fa per i...

1 intervistati (17%) hanno risposto **tabelle dati espo** a questa domanda.

link **dibatitti** **conferenze** **circoli** **materie**
utenti **profili statistici** **maggiore articolazione**
ulteriori informazioni **tabelle dati espo** **disponibilità**
dettaglio tempestivo **serie storiche** **maggiori dati** **statistiche**
collettività **portualità** **eventuali** **utenza** **interesse**

Alessandro Franchi

Da: adsp@pec.adspmaredisardegna.it
Inviato: lunedì 8 novembre 2021 16:35
A: alessandro.panaro@intesasanpaolo.com
Oggetto: Prot. 23864/2021 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SUI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DELL'AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SARDEGNA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SUI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DELL'AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MARE DI SARDEGNA Attraverso questo messaggio intendiamo condividere un percorso di miglioramento dei rapporti e dei servizi della Direzione Pianificazione e Sviluppo (DPS)? e di tutta l'Autorità di sistema portuale del Mare di Sardegna più in generale ? nei confronti dell'utenza.

Affinché si possa puntare ad un innalzamento degli standard di qualità del nostro "prodotto", essere pronti a fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra utenti, personale ed uffici, abbiamo appunto ritenuto necessario coinvolgere i nostri interlocutori principali per riceverne un feedback circa l'esperienza di interrelazione avuta con la DPS.

È stato pertanto predisposto un questionario online di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti, mediante il quale possono essere formulate valutazioni nei confronti dei servizi erogati e delle interlocuzioni intercorse.

Nel questionario è infatti possibile esprimere il livello di gradimento (una stella "molto insoddisfacente", cinque stelle "molto soddisfacente") in relazione alle prestazioni ricevute da parte della Direzione.

I risultati così acquisiti dalla somministrazione consentiranno di rilevare eventuali disfunzioni e raccogliere suggerimenti utili.

La compilazione del questionario, sviluppato tramite l'applicativo "Microsoft Forms", avverrà comunque in forma anonima.

Vi preghiamo quindi di dedicarci una decina di minuti per aiutarci in questo percorso di crescita, cliccando su questo link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=BV6GYKW0KBuAvUi4DHa5JNXpmuFudAv8Jljs7mykVUN1Q2TFIURFY3VEsxMIU4NIVaTFJCQRCTS4u>

Speriamo di ricevere riscontro quanto prima e, comunque, entro il 10 dicembre p.v.

Un cordiale ringraziamento

Il Direttore

Dott. Alessandro FRANCHI