

Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

2022

Customer Satisfaction



Process



Evaluate



Satisfaction



Improve



OBIETTIVO DI PERFORMANCE INDIVIDUALE N. F)

CUSTOMER SATISFACTION

RELAZIONE FINALE

Premessa

Con il [decreto n. 158 del 110 maggio 2022](#), adottato nelle more del perfezionamento del “Piano integrato di attività ed organizzazione – PIAO”, ed a seguito della definizione degli Obiettivi Strategici Generali (OSG) e degli Obiettivi di Performance Individuale (OPI), è stato approvato il [Piano della performance 2022](#), in attuazione dell’[“Aggiornamento 2021 delle Linee guida del Sistema di Programmazione, Misurazione e Valutazione della Performance”](#) (c.d. “Sistema di performance”) dell’Autorità di sistema portuale del Mare di Sardegna, adottato con [delibera del Comitato di gestione n. 24 del 20 dicembre 2021](#).

Nell’ambito dell’impianto prestazionale definito dagli strumenti sopra indicati, è stata assegnata alla Direzione Pianificazione e Sviluppo la predisposizione di un’indagine di “customer satisfaction” sulle attività di competenza dell’Ente.

L’intero processo, così come stabilito dalla [Scheda-obiettivi di performance dirigenziale](#), assegnata con prot. n. 13297 del 01.06.2022, di cui al menzionato Piano della performance, è stato suddiviso in due sotto-obiettivi operativi, che devono concludersi con il rilascio, al Segretario generale, di una “Relazione finale”.

A mezzo del presente *report* si assolve pertanto a quanto previsto dalle specifiche progettuali di cui all’Attività F)2.b dell’OPI in argomento, le quali appunto prevedono che entro il 31 dicembre 2022 venga espletata l’indagine di cui sopra, i cui risultati, a seguito di specifica analisi, sono qui di seguito riportati.

Struttura progettuale

Il richiamato Piano della performance 2022 ha previsto, per le diverse Aree dirigenziali, delle schede-obiettivo relative alle specifiche prestazioni richieste alle stesse. In particolare, l’OPI F) risulta distinto in 2 sotto-obiettivi operativi:

OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione:	Coordinamento dell'attività di predisposizione e somministrazione di un questionario di rilevazione della CS sulle attività di competenza dell'Ente e, ove possibile e pertinente, legato agli obiettivi assegnati per l'annualità in corso.
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Attività 1: Predisposizione del questionario;• Attività 2: Somministrazione del questionario.
Termine:	1° settembre



OBIETTIVO OPERATIVO 2	
Descrizione:	Raccolta ed analisi dei risultati.
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Attività 1: Data collection;• Attività 2: Relazione finale
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

Ferma restando la necessità di procedere in continuità con i questionari somministrati nel corso delle annualità precedenti, con il fine specifico di mantenere un parametro di confronto utile ad analizzare al meglio il trend sulla qualità dell'interrelazione con l'utenza, il questionario di gradimento somministrato per il 2022 ha introdotto un ulteriore ampliamento del range della valutazione.

Sono state, infatti, incluse tre nuove apposite sezioni volte a ricevere un feedback su livello e qualità della digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, sui servizi ai passeggeri presenti nei porti di competenza e sulle linee di programmazione e pianificazione della Governance.

In particolare, per il primo punto, si è cercato di raccogliere le prime impressioni sulla fase di avvio dello Sportello Unico Amministrativo che, come previsto dall'obiettivo generale del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (già delle infrastrutture e della mobilità sostenibili) attribuito ai Presidenti nel 2021, ha interessato la dematerializzazione delle istanze ex art. 68 C.d.N. e che, dalla fine dell'anno in corso, verrà esteso ai procedimenti relativi al rilascio delle concessioni demaniali e degli accessi in porto.

Ulteriore novità, rispetto alle versioni precedenti del sondaggio, riguardano l'introduzione di alcune considerazioni di carattere generale sulla qualità dei servizi ai passeggeri presenti negli scali di competenza e, infine, sulla percezione delle linee di pianificazione e programmazione messe in atto dalla governance dell'Autorità.

Valutazioni che – è doveroso precisare – in questa prima fase hanno interessato esclusivamente gli stakeholder dell'Autorità, intesi quali target privilegiati in grado di offrire un'analisi maggiormente ponderata, considerata l'esperienza acquisita dalla costante fruizione degli uffici dell'Ente, delle infrastrutture e dei servizi portuali, nonché dal ruolo attivo nelle dinamiche di governo dell'Ente (si pensi, ad esempio, ai rappresentanti del cluster portuale chiamati a rispondere: membri dell'Organismo di partenariato della risorsa mare, del Comitato di gestione, rappresentanti di agenzie marittime, imprese portuali, di Enti ed Istituzioni, concessionari, ecc.).

Trattandosi peraltro di una componente dell'obiettivo di performance organizzativa dell'Ente, pur rimanendo invariato il metodo di valutazione, esprimibile dall'utenza con un livello di gradimento ("1 stella" equivale a "molto insoddisfacente", "5 stelle" a "molto soddisfacente") sulle interlocuzioni avvenute con le diverse Aree dirigenziali, il risultato della rilevazione sarà unico e rappresentativo dell'operato dell'intero Ente.



Metodologia di rilevazione

Per una maggiore capillarità nella rilevazione, così come avvenuto negli anni passati, è stato utilizzato un questionario in formato digitale realizzato con l'applicativo "Forms" di Microsoft Office 365, in modo tale da poter raggiungere tutta la platea degli intervistati mediante una metodologia CAWI – *Computer Assisted Web Interviewing*, che si basa appunto sull'invio email di un link agli intervistati selezionati i quali devono collegarsi ad internet e compilare in autonomia il questionario. Il modulo digitale prodotto è di semplice compilazione e massima compatibilità con qualsiasi sistema operativo o supporto digitale (PC, tablet o smartphone).

Dopo aver generato il link, lo stesso è stato quindi inviato, via e-mail o per posta elettronica certificata, al 100% degli *stakeholder* dell'Autorità, pari a circa mille unità. La soluzione digitale, così come da policy del software, ha garantito il completo anonimato del compilatore.

Le domande contenute nel questionario suddetto sono riportate in allegato al presente Documento (Allegato 1).

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*" del 9 agosto 2022 è stata dunque inviata un'email (ordinaria o certificata), acquisita agli atti di protocollo con n. 19773, contenente un testo di accompagnamento al sopra menzionato collegamento ipertestuale al questionario online (Allegato 2).

Il questionario.

Il *form* sottoposto agli *stakeholder* è stato diviso in 6 sezioni.

La prima è 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 sulla conoscenza dei seguenti aspetti:

- eventuale partecipazione alla rilevazione anche negli anni precedenti;
- individuazione della macroarea organizzativa dell'Ente con la quale è avvenuta l'interlocuzione (scelta possibile selezionando l'apposito menù a tendina);
- argomento dell'interlocuzione per ciascuna area (risposta multipla);
- porto o area portuale di competenza dell'AdSP oggetto dell'interlocuzione;
- canale comunicativo utilizzato (faccia a faccia, telefono, videoconferenza, posta elettronica ordinaria e certificata)

La terza sezione, che rappresenta il fulcro della rilevazione, in quanto mirata ad analizzare nello specifico il giudizio sulla qualità dell'interrelazione con l'utenza, è strutturata su cinque livelli di soddisfazione esprimibili relativamente a:

- qualità dell'assistenza;
- chiarezza delle informazioni;
- correttezza delle informazioni;



- tempestività nella risposta;
- qualità della collaborazione;
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori;
- valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'ufficio contattato;
- valutazione sulla completezza delle informazioni presenti sul sito web.

La quarta sezione, come già anticipato in premessa, è stata rivolta alla percezione dell'utenza sulla prima fase di ingegnerizzazione di alcuni procedimenti dell'AdSP, così come previsto dagli obiettivi assegnati dal MIT. In particolare, è stata richiesta una valutazione su:

- adeguatezza dello SUAMS alle esigenze dell'utente per l'iscrizione all'art. 68 C.d.n.
- chiarezza ed efficacia delle informazioni ricevute in caso di richiesta di assistenza alla compilazione digitale

Nella quinta sezione, che è stata introdotta per la prima volta nella Customer Satisfaction, l'obiettivo è quello di estendere la valutazione degli stakeholder sui servizi all'utenza presente negli scali, in particolare:

- servizi ad uso collettivo ed indifferenziato (servizi igienici, sale di aspetto, pulizie, illuminazione, ecc.)
- servizi a domanda individuale (bar, ristoranti, edicole/tabacchi, esercizi commerciali, biglietterie, farmacie, ecc.)
- servizi ed assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta PMR
- qualità delle informazioni disponibili nell'area portuale
- percezione del livello di security all'interno dell'area portuale

La sesta ed ultima parte della rilevazione, infine, è stata concepita per monitorare il livello di conoscenza e comprensione dell'utenza sulle attività di pianificazione e programmazione messe in atto dall'AdSP. Non sono stati previsti livelli di giudizio, ma domande mirate su:

- conoscenza o meno delle attività di programmazione e pianificazione;
- fonti di tale conoscenza (stampa, news sul sito istituzionale, interlocuzioni col personale, soggetto direttamente interessato);
- esaustività e chiarezza delle informazioni su pianificazione e programmazione;
- temi sui quali si è a conoscenza (risposta libera);
- percezione generale (si o no) sulla direzione dell'azione di governance e relativa motivazione (risposta libera);
- suggerimenti per lo sviluppo futuro dei porti di competenza (risposta libera).

I risultati

La *Customer Satisfaction* somministrata ha ricevuto in totale 212 risposte, con una media di tempo per la compilazione pari a 10 minuti e 12 secondi.

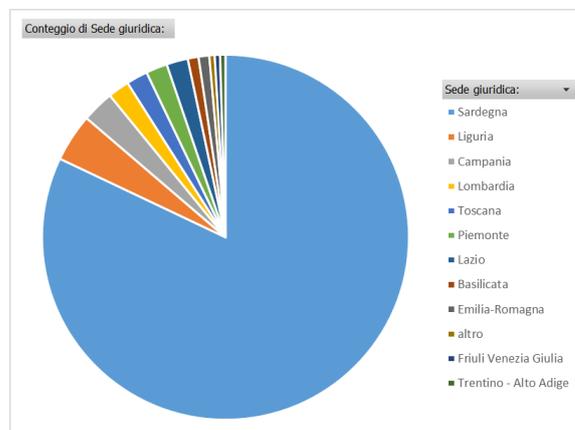
Di seguito si riportano i risultati acquisiti a sistema.

Prima sezione. – “Profilo del rispondente”

La ripartizione degli stakeholder che hanno compilato il questionario è pari a 195 risposte per le società private e 17 per gli Enti pubblici.

Relativamente alla distribuzione regionale, il risultato restituito è il seguente:

Sede giuridica:	Conteggio di Sede giuridica:
Sardegna	174
Liguria	9
Campania	6
Lombardia	4
Toscana	4
Piemonte	4
Lazio	4
Basilicata	2
Emilia-Romagna	2
Altro	1
Friuli Venezia Giulia	1
Trentino – Alto Adige	1

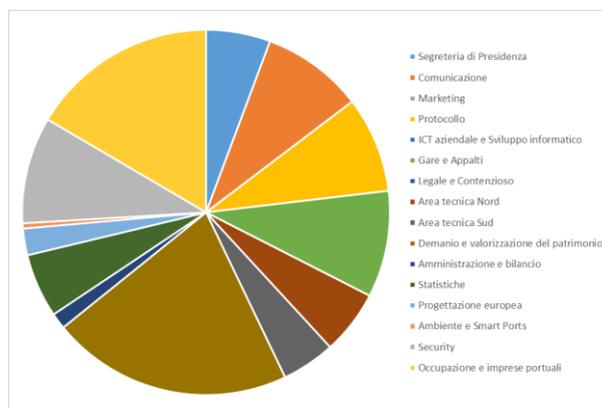


Seconda sezione – “Ambito dell’interlocuzione”

Del campione rilevato, 141 soggetti hanno compilato per la prima volta il questionario. I restanti 71 hanno, invece, già partecipato alle precedenti Customer Satisfaction dell’AdSP.

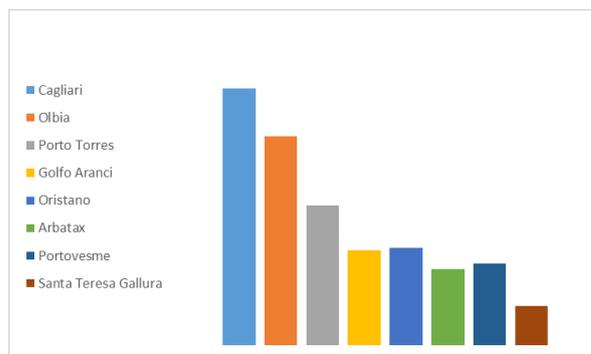
Relativamente alla macroarea organizzativa dell’Ente con la quale è avvenuta l’interlocuzione le risposte sono così ripartite:

Area di interlocuzione	n. risposte
Demanio e valorizzazione del patrimonio	45
Occupazione e imprese portuali	35
Gare e Appalti	20
Security	20
Comunicazione	19
Protocollo	18
Segreteria di Presidenza	12
Area tecnica Nord	12
Statistiche	12
Area tecnica Sud	10
Progettazione europea	5
Amministrazione e bilancio	3
Ambiente e Smart Ports	1
Marketing	0
ICT aziendale e Sviluppo informatico	0
Legale e Contenzioso	0



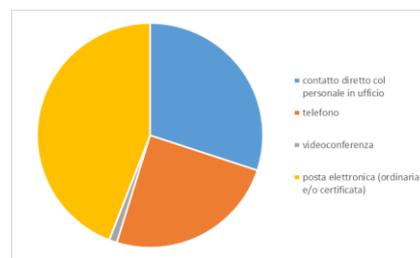
La redistribuzione geografica dei porti o delle aree portuali oggetto di interlocuzione è la seguente (i soggetti potevano indicare uno o più porti per interlocuzione):

Porto	N interlocuzioni
Cagliari	97
Olbia	79
Porto Torres	53
Golfo Aranci	36
Oristano	37
Arbatax	29
Portovesme	31
Santa Teresa Gallura	15



Per quanto attiene al canale comunicativo utilizzato, sul quale era possibile esprimere una risposta multipla, la posta elettronica (ordinaria e certificata) è quella che ha registrato il risultato più alto.

Canale comunicativo	Risposte
contatto diretto col personale in ufficio	107
telefono	88
videoconferenza	4
posta elettronica (ordinaria e/o certificata)	157

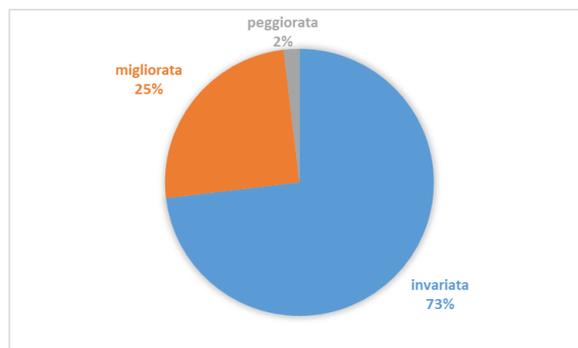


Terza sezione – “Livello qualitativo dei servizi erogati”

In linea generale, il livello qualitativo dell'interlocuzione con l'Autorità ha registrato una **media del 4.32** su un punteggio massimo di 5. Pertanto, il giudizio finale può considerarsi tendente al “molto soddisfacente” così come riportato nella tabella riepilogativa:

Parametri qualitativi analizzati	Media su 5 punti
Qualità dell'assistenza ricevuta	4,37
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,36
Correttezza delle informazioni ricevute	4,39
Tempestività nella risposta ricevuta	4,24
Collaborazione ricevuta	4,40
Cortesìa, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori:	4,47
Valutazione circa l'organizzazione complessiva dell'Ufficio contattato	4,34
Valutazione sulla completezza delle informazioni presenti sul sito web	4,01
INDICE MEDIO DI GRADIMENTO	4,32

Se rapportata al passato, la qualità dell'interlocuzione avvenuta nel 2022 rimane generalmente invariata per 155 soggetti, migliorata per 53, peggiorata per 4.



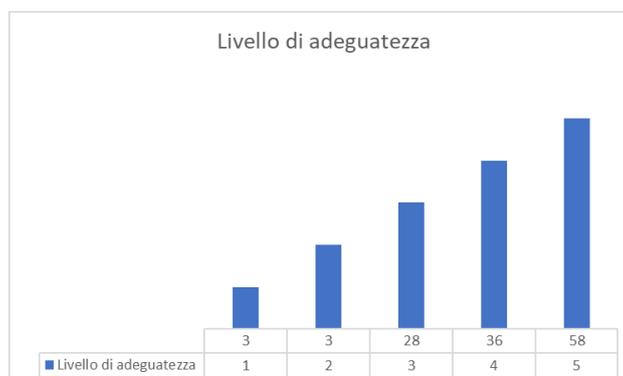
Dall'esame delle risposte libere, dedicate alla motivazione della valutazione espressa o ai suggerimenti, si evidenzia, in linea con il rapporto sopra espresso, una prevalenza di note positive a favore dell'operato dell'AdSP. Emergono, in particolare, elementi quali: puntualità e rapidità nella risposta; gentilezza e cortesia del personale dell'Ente; chiarezza nell'informazione; maggiore conoscenza, da parte degli uffici, delle problematiche esistenti o rappresentate; semplicità nella comunicazione.

Le risposte negative riguardano, principalmente, la mancata fissazione di appuntamenti da parte degli uffici coinvolti o tempi considerati troppo lunghi per la risposta, ma, è evidente, dal tenore dei commenti raccolti, che si tratti di esperienze legate a mere incomprensioni o a richieste non in linea con le *policy* dell'Ente.

Quarta sezione – Sportello Unico Amministrativo dell'AdSP

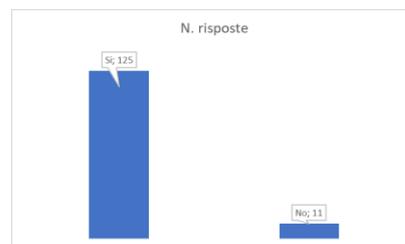
Attraverso le domande proposte in questa parte del *Customer Satisfaction* - principalmente indirizzate agli utilizzatori referenti di imprese iscritte al registro ex Art. 68 C.d.n. - è stata monitorata la percezione della prima fase di digitalizzazione della procedura di iscrizione.

In base alle 128 risposte inserite, la valutazione media sull'adeguatezza dello Sportello Unico alle esigenze degli operatori si attesta a **4,12** su 5.



Al quesito relativo all'efficacia o meno dello SUAMS nella semplificazione dell'iter istruttorio della pratica, i 136 soggetti rispondenti (nel *range* sono inclusi anche altri soggetti – nel numero di 8 - non attualmente coinvolti nel procedimento, ma che hanno dato una valutazione sull'intenzione futura di utilizzare lo Sportello unico) hanno restituito i seguenti valori:

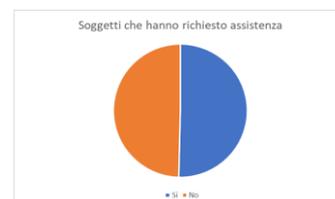
Efficacia SUAMS	N. risposte
Si	125
No	11



Da una più approfondita analisi dei commenti relativi alle risposte negative, si evidenziano ancora alcune difficoltà da parte degli utenti nell'utilizzo del portale informatico (i due commenti inseriti sono: "processo farraginoso e poco chiaro", "da semplificare").

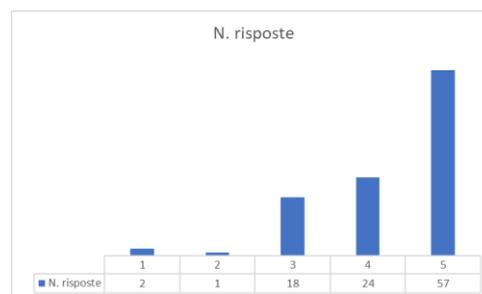
Difficoltà che vengono ulteriormente valorizzate nella domanda successiva "Qualora abbia richiesto assistenza può esprimere un giudizio sulla chiarezza ed efficacia delle informazioni ricevute?", dalla quale emerge un'uguale ripartizione sul ricorso o meno all'assistenza del personale AdSP in fase di caricamento della pratica.

Richiesta assistenza	N soggetti
Si	68
No	67



A completamento delle due precedenti domande, è stato rilevato il livello di gradimento sulla chiarezza e l'efficacia delle informazioni ricevute in fase di assistenza. La media dell'indice di gradimento si è attestata a **4,30** su 5, dato che evidenzia una positiva soluzione da parte degli uffici incaricati.

Livello di adeguatezza	N. risposte
1	2
2	1
3	18
4	24
5	57

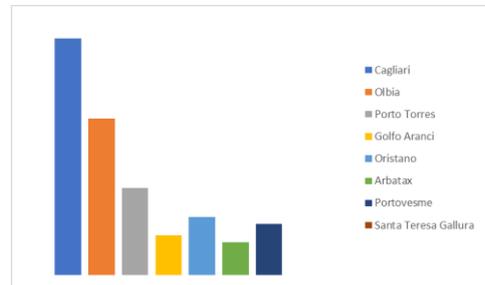


Quinta sezione – Servizi all'utenza nei porti di competenza dell'AdSP

Come riportato nella premessa, sono state introdotte, per la prima volta, alcune domande relative alla qualità dei servizi presenti negli scali di competenza dell'Ente.

Il campione rilevato, pari a 182 soggetti, è così distribuito:

Porto di riferimento	N. risposte
Cagliari	65
Olbia	43
Porto Torres	24
Golfo Aranci	11
Oristano	16
Arbatax	9
Portovesme	14
Santa Teresa Gallura	0



In dettaglio, l'indice di gradimento degli *stakeholders* sui servizi portuali ha restituito il seguente risultato:

Tipologia di servizio	Media punti su 5
Servizi ad uso collettivo ed indifferenziato (servizi igienici, sale di aspetto, pulizie, illuminazione, ecc.)	3,77
Servizi a domanda individuale (bar, ristoranti, edicole/tabacchi, esercizi commerciali, biglietterie, farmacie, ecc.)	3,65
Servizi ed assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta PMR	3,64
Qualità delle informazioni disponibili nell'area portuale	3,68
Percezione del livello di security all'interno dell'area portuale	3,97
MEDIA TOTALE	3,742

Le principali criticità riguardano: l'assenza di indicazioni, servizi ed aree d'attesa per passeggeri negli scali di Cagliari e Porto Torres; scarsa attenzione per i passeggeri in quello di Portovesme; inadeguatezza dei servizi e delle infrastrutture nel porto di Arbatax (commento che non tiene conto della recente acquisizione dello scalo); necessità di integrazione della cartellonistica stradale e di maggiore utilizzo dell'area ristoro dedicata ai crocieristi nel porto di Oristano.

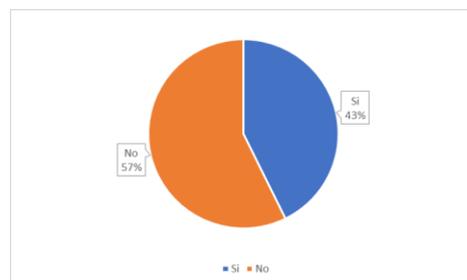
Alla richiesta di eventuali suggerimenti sui servizi da erogare, l'utenza ha proposto: la realizzazione di una stazione marittima unica su Porto Torres e Cagliari; un servizio navetta porto – città dedicata al personale imbarcato nello scalo di Oristano; servizi ai passeggeri ad Arbatax (porto nel quale è attualmente in corso la riqualificazione dell'esistente stazione marittima).

Sesta sezione – Pianificazione e programmazione

Obiettivo di quest'ultima parte del questionario è la rilevazione del livello di conoscenza degli *stakeholder* sulle attività di governance dell'Autorità.

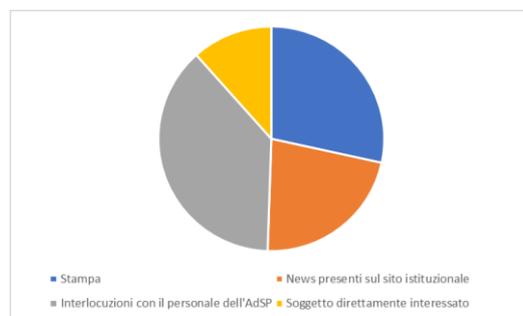
Alla domanda "È conoscenza delle attività di pianificazione e programmazione messe in campo da questa AdSP?", hanno risposto 199 soggetti, così ripartiti:

Conoscenza delle attività di governance	N. risposte
Si	85
No	114



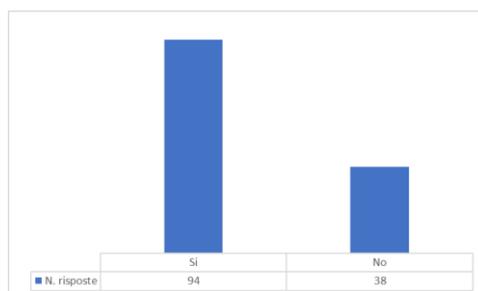
Ancora più approfonditamente, è stato richiesto di indicare la fonte dalla quale è stata appresa l'informazione. Il risultato emerso è il seguente:

Fonte	N. risposte
Stampa	27
News presenti sul sito istituzionale	21
Interlocuzioni con il personale dell'AdSP	36
Soggetto direttamente interessato	11



Sempre in merito all'informazione sulle attività di governance, è stato rilevato anche il livello di esaustività e chiarezza delle informazioni ricevute:

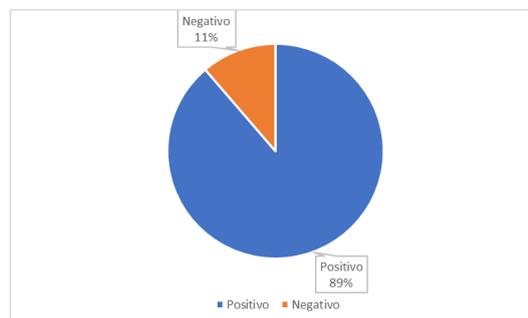
Chiarezza ed esaustività informazione	N. risposte
Si	94
No	38



In maniera più approfondita, i soggetti hanno dichiarato di essere informati su: linee di sviluppo della diportistica nautica nel porto storico di Cagliari e della conseguente nuova collocazione del traffico commerciale sul nuovo terminal ro-ro del Porto Canale; riorganizzazione del porto di Oristano; pianificazione energetica ed ambientale; piani regolatori e DPSS.

Ultima valutazione riguarda la percezione generale sulla positività o meno dell'azione di *governance* dell'Ente. Alla domanda "In termini generali, in base alla sua percezione, ritiene che la governance dell'AdSP stia andando nella giusta direzione?" hanno risposto complessivamente 151 soggetti, con un indice positivo pari all'89%.

Giudizio sulla governance	N. risposte
Positivo	134
Negativo	17



Tra i commenti favorevoli ricevuti attraverso la successiva richiesta di motivazioni, il riferimento va: alla presenza costante e all'apertura verso le istanze; ad un evidente miglioramento dell'infrastrutturazione portuale; all'attenzione al turismo; alla chiarezza della strategia di governance e delle priorità; migliore organizzazione del personale; al miglioramento dell'attività di governance rispetto al passato.

Aspetti negativi riguardano, invece: i costi elevati dei canoni demaniali; l'elevata rigidità, benché doverosa, nell'applicazione delle norme; il timore di un'eventuale autoesclusione dell'Autorità dalla partecipazione ai progetti europei.

In ultimo, alla richiesta di suggerimenti utili allo sviluppo futuro del sistema portuale, l'utenza ha evidenziato la necessità di: maggiore attenzione ed autonomia gestionale per gli scali di Olbia e Porto Torres; una riduzione delle tariffe dei canoni demaniali; l'incremento delle occasioni di incontro, anche attraverso tavoli istituzionali, con il cluster portuale; la ripartenza del Porto canale; attuazione delle linee di sviluppo del turismo nautico; potenziamento dei servizi e delle attività presenti nei porti e miglioramento delle connessioni con le arterie stradali; la valutazione attenta dei margini e delle potenzialità di crescita degli scali di sistema.

Conclusioni

Rispetto alle ultime due rilevazioni, quella in esame è avvenuta in un periodo di sostanziale ritorno alla normalità. Benché nei primi mesi dell'anno siano permase parte delle limitazioni del periodo pandemico, è evidente, soprattutto a partire dal secondo trimestre 2022, che la graduale ripresa del contatto in presenza abbia riportato l'attenzione dell'utenza principalmente sulla qualità della prestazione degli uffici anziché, come emerso in passato, sulle difficoltà derivanti dalla "trasposizione" del rapporto *vis a vis* ad uno "virtuale" (videoconferenze, telefono e posta elettronica).

Dai commenti liberi lasciati sul questionario *online* è, infatti, emersa l'esigenza di un maggiore confronto diretto con il personale ed i vertici dell'Ente che, però, almeno nella prima parte dell'anno, è stato necessariamente scadenato con tempistiche più dilatate (ottemperanti ai protocolli sanitari ancora in vigore), generando, in alcuni casi, giudizi non sempre soddisfacenti.

Seppur evidenziando la scarsa pertinenza di alcuni commenti restituiti dal *form online*, in quanto non tutti contestualizzabili e, quindi, riconducibili ad una evidente carenza da parte degli uffici, ma anche ampi spazi di miglioramento, **il risultato complessivo di questa Customer Satisfaction 2022 ha raggiunto un punteggio prossimo al molto soddisfacente (4.32 su 5)**, con una qualità dell'interrelazione che rimane invariata rispetto al già elevato livello passato (73 per cento degli intervistati), migliorata per il 25 per cento, e peggiorata per un restante 2.



Valutazione complessiva che fotografa un Ente volto alla ricerca costante di un perfezionamento della propria attività operativa e, in particolare, all'ascolto delle esigenze del cluster portuale e dell'utenza in generale, soprattutto alla luce delle sfide imminenti che vedono l'AdSP già all'opera per un radicale processo di digitalizzazione dei procedimenti di competenza della Direzione Valorizzazione Patrimonio (pratiche demaniali) ed il completamento di quelle in parte avviate per la Direzione Occupazione Impresa (registro ex art. 68 Cod. nav., ecc.).

Fondamentale, in questa fase, la rilevazione di una prima impressione sulla *road map* dello Sportello Unico Amministrativo del Mare di Sardegna. In questo caso, il Customer si è rivelato un valido strumento per approntare eventuali e futuri correttivi che tengono conto delle esigenze di accessibilità da parte del target medio di utenza, ma anche un punto di partenza per un percorso di monitoraggio, che verrà in parte approfondito con il questionario 2023, sull'operatività del nuovo strumento per la gestione delle istanze.

Aspetto inedito di questa rilevazione, benché in forma sperimentale, è l'allargamento del *range* di valutazione sui servizi all'utenza per i quali, come riportato nella relazione principale, è stata volutamente richiesta una lettura da parte di una platea maggiormente consapevole, quale quella, appunto, del cluster che vive quotidianamente i porti di competenza dell'AdSP. Il risultato emerso, con una valutazione tendente al più che soddisfacente (3,74 su 5), evidenzia la necessità di maggiori servizi a domanda individuale e per i passeggeri con mobilità ridotta, soprattutto negli scali dove non, ad oggi, non è presente una stazione marittima. Più alta (3,97 su 5), invece, la percezione del livello di Security, servizio sul quale l'Ente ha investito e continua ad investire a tutela dei passeggeri e degli operatori.

Ultimo aspetto che si è tenuto – sempre in forma sperimentale - a sottoporre a giudizio, è quello riferito alle complesse materie della programmazione e della pianificazione. Una sezione, questa, attraverso la quale è stato possibile ottenere un duplice risultato: da una parte un'autovalutazione dell'Ente sulla propria attività di comunicazione e promozione dell'azione amministrativa; dall'altra un più diretto giudizio da parte degli intervistati sull'efficacia della governance. Anche se il target rilevato risulta, per un 53 per cento, ancora poco informato sulle attività messe in campo dall'Ente, il restante 43 per cento, dichiara di esserne a conoscenza principalmente e in maniera chiara attraverso la stampa, le news presenti sul sito e, ancora di più, dalle interlocuzioni con il personale dell'Ente. Fatto, quest'ultimo, che evidenzia una marcata disponibilità degli uffici a portare l'utenza a conoscenza delle dinamiche di sviluppo futuro dei porti. Ma anche un'attività improntata sui valori della trasparenza, della presenza costante e di un'apertura all'ascolto che rappresentano quei fattori premianti per un Ente pubblico che, se messi in atto con spirito di autocritica – la presente indagine di *Customer Satisfaction* ne è la dimostrazione – portano al raggiungimento di quei riconoscimenti a livello nazionale che questa Autorità di Sistema Portuale ha ottenuto fin dai primi anni di operato.

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:



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, che hanno una dimensione di insieme di tutte le aree dirigenziali, sono state concepite per un <i>target</i> più esteso, ma comunque mirato, di rispondenti. Le stesse non risultano particolarmente generiche o dispersive per le prime 4 sezioni, mentre per le restanti 2 si è scelto volutamente di rilevare un indice di soddisfazione su argomenti di carattere generale (servizi presenti nei porti e linee di indirizzo della governance). Anche il tempo medio di compilazione (meno di 10 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, __.12.2022

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE
PIANIFICAZIONE E SVILUPPO
Dott. Alessandro Franchi

