



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

Customer Satisfaction

2024

Analisi dei risultati



Obiettivo di Performance Aziendale 2024
Staff



Premessa

In esecuzione dell'obiettivo richiamato in oggetto, l'AdSP del Mare di Sardegna ha avviato, il 16 ottobre scorso (con sollecito del 18 novembre), una nuova rilevazione di *Customer Satisfaction* rivolta all'utenza dei porti.

Per garantire una migliore corrispondenza con gli indicatori previsti dal Piano di performance aziendale, si è ritenuto di dover modificare i parametri relativi al livello di gradimento, sostituendo i valori espressi in "stelle" (una "stella" per una valutazione "molto insoddisfacente", cinque stelle se "molto soddisfacente") con quelli in punti percentuali, così distribuiti:

- Ottimo: 100%
- Buono: 90%
- Discreto: 80%
- Sufficiente: 70%
- Scarso: 40%
- Insufficiente: 0%

Relativamente ai contenuti, rimangono invariate le prime 3 sezioni, dedicate all'inquadramento generale degli stakeholder e al monitoraggio generale del livello di gradimento dell'utenza sulle interlocazioni avvenute con l'intera struttura dell'AdSP e con i servizi - esternalizzati - di centralino e reception, che svolgono, comunque, un ruolo centrale nella prima fase interlocutoria e di indirizzamento dell'utente verso gli uffici competenti (sia telefonicamente che in presenza).

Così come, per l'edizione 2024 della *Customer Satisfaction*, nella quarta sezione si è stabilito di monitorare l'efficacia, ma anche eventuali criticità ancora non risolte, dello Sportello Unico Amministrativo del Mare di Sardegna (SUAMS).

Un nuovo *focus* (sezione n. 5) è stato, invece, dedicato ad una valutazione di carattere generale sulla *governance* dell'AdSP, con la possibilità, per l'utenza, di esprimere, oltre al giudizio in termini percentuali sull'azione amministrativa, anche un commento libero per raccogliere eventuali suggerimenti per il futuro. Approfondimento, questo, che vuole raccogliere un primo e fondamentale riscontro sul valore pubblico generato dall'AdSP.

Metodologia di rilevazione

Per una maggiore capillarità nella rilevazione, così come nelle precedenti edizioni della rilevazione, è stato utilizzato un questionario in formato digitale realizzato con l'applicativo Forms di Microsoft Office 365, modulo digitale, raggiungibile attraverso apposito *link*, che consente una compilazione semplice da qualsiasi supporto (PC, tablet o smartphone).

Lo stesso è stato inviato, per posta elettronica certificata, al 100 per cento degli stakeholders dell'AdSP, pari a circa mille unità. La soluzione digitale, così come da *policy* del *software*, ha garantito il completo anonimato del compilatore.



Il questionario

Il *form* sottoposto agli *stakeholder* è composto da 26 domande (quello del 2023 ne prevedeva 48) suddivise in 5 macro 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;
- porto o area portuale di competenza dell'AdSP oggetto dell'interlocuzione;
- argomento dell'interlocuzione per ciascuna area (risposta aperta);
- canale comunicativo utilizzato (faccia a faccia, telefono, videoconferenza, posta elettronica ordinaria e certificata, SUAMS)

La terza sezione è, invece, dedicata alla raccolta del giudizio sulla qualità dell'interrelazione con l'utenza ed è concentrata su tre semplici, ma non meno esaustive, domande relative a:

- qualità dell'assistenza;
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore verso l'utente;
- qualità dell'interlocuzione con riferimento ad esperienze pregresse;

Altre due domande sono, infine, indirizzate a rilevare la qualità del servizio di centralino e di reception.

2

La quarta sezione è volta a raccogliere, attraverso sei domande mirate, il livello di soddisfazione dell'utenza, ma anche eventuali criticità, sull'operatività, oramai a regime, dello Sportello Unico Amministrativo del Mare di Sardegna (SUAMS).

In particolare, le domande riportate nella *Customer satisfaction* hanno riguardato:

- l'utilizzo dello SUAMS nell'anno corrente
- la tipologia di pratica inoltrata
- il giudizio sull'adeguatezza del sistema e relativa motivazione
- l'efficacia del servizio per la semplificazione dell'iter istruttorio con motivazione in caso di risposta negativa
- l'eventuale richiesta di assistenza agli uffici competenti e la descrizione della difficoltà riscontrata
- una valutazione sulla chiarezza delle informazioni ricevute

La quinta sezione, che rappresenta una novità nell'attività di rilevazione del livello di soddisfazione, è dedicata a raccogliere il feedback dell'utenza, in particolar modo del cluster portuale, sull'azione di governance dell'AdSP. In particolare, sono state introdotte due domande di carattere generale: la prima per l'attribuzione di un punteggio da 0 a 100, la seconda per raccogliere un commento libero sull'operato dell'Ente ed eventuali suggerimenti per le future azioni da intraprendere.

I risultati

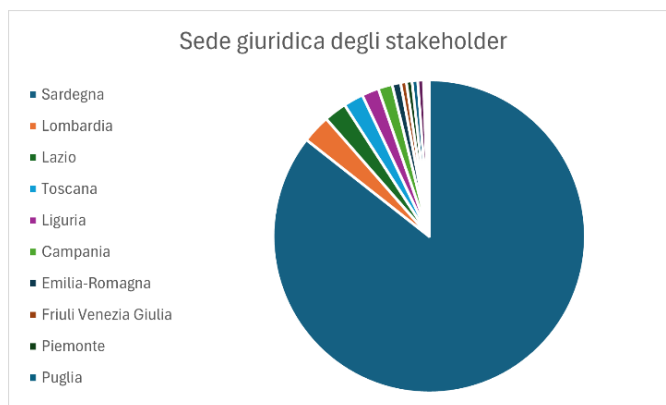
La *Customer Satisfaction* somministrata ha ricevuto, entro la scadenza del 30 novembre 2024, un totale di **340 risposte** (lo scorso anno sono state 337), con una media di tempo per la compilazione pari a 9 minuti.

Prima sezione – Interlocutore

La ripartizione degli *stakeholder* che hanno compilato il questionario è pari a 329 risposte per le società private e 11 per gli Enti pubblici.

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

Sede giuridica	
Sardegna	291
Lombardia	10
Lazio	8
Toscana	7
Liguria	6
Campania	5
Emilia-Romagna	3
Friuli Venezia Giulia	2
Piemonte	2
Puglia	2
Veneto	2
Basilicata	1
Molise	1



Seconda sezione – Ambito di interlocuzione

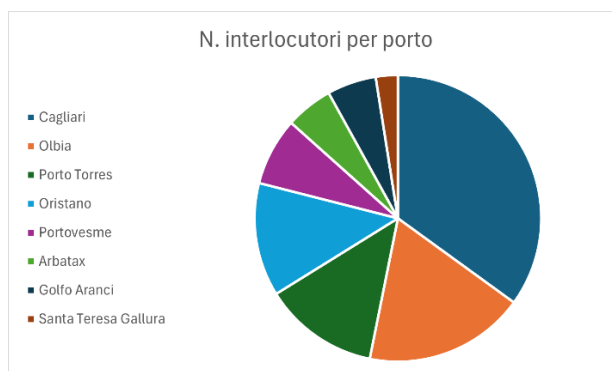
Del campione rilevato, 190 soggetti hanno compilato per la prima volta il questionario. I restanti 150, invece, risultano aver già partecipato alle precedenti *Customer Satisfaction* dell'AdSP.

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

Area di interlocuzione	n. risposte
Staff Area di Presidenza e Area di Supporto	77
Direzione Pianificazione e Sviluppo	3
Direzione Amministrazione e Bilancio	2
Demanio del Nord Sardegna	31
Demanio del Sud Sardegna	65
Direzione Occupazione ed Impresa	90
Direzione Sicurezza Portuale	44
Direzione Tecnica Nord	12
Direzione Tecnica Sud	16
Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza	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):

N interlocuzioni	
Cagliari	183
Olbia	95
Porto Torres	68
Oristano	67
Portovesme	40
Arbatax	28
Golfo Aranci	29
Santa Teresa Gallura	13



Relativamente all'oggetto dell'interlocuzione, per il quale, a differenza delle versioni precedenti della Customer Satisfaction, è stata utilizzata la risposta libera, la percentuale più ampia riguarda **pratiche per l'iscrizione al Registro ex Art. 68 CdN, accessi in porto e rilascio tesserini, lavorazioni in ambito portuale, concessioni demaniali, partecipazione alle gare d'appalto, statistiche, soste inopere e richieste di informazioni o supporto.**

Per quanto attiene al mezzo di comunicazione utilizzato, sul quale era possibile esprimere una risposta multipla, si evidenzia una prevalenza di **contatti avvenuti in modalità videoconferenza**. Strumento che, seppur presuppone una distanza fisica dal personale dell'AdSP, assicura un'interlocuzione assimilabile al contatto diretto con l'aggiunta del vantaggio, non trascurabile per l'utenza, di una maggior comodità e risparmio di tempo per spostamenti ed attesa.

Canale di comunicazione	Risposte
Videoconferenza	165
Telefono	153
Contatto diretto con il personale	111
Posta Elettronica	66
Suams	9



Terza sezione – Livello qualitativo dell'interlocuzione

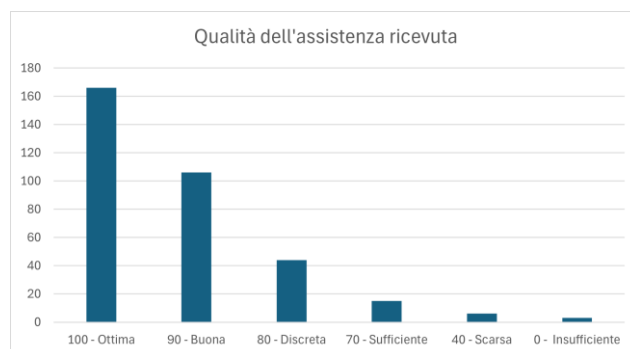
Per questa sezione, che rappresenta il fulcro della rilevazione, seppur con l'introduzione di differenti parametri di valutazione (punteggio da 0 a 100 anziché da 1 a 5 stelle), si è scelto di mantenere invariate nel tempo le domande rivolte all'utenza. Ciò per consentire il mantenimento di una linea di tendenza costante, facilmente interpretabile e confrontabile con le esperienze passate, del livello qualitativo dell'interlocuzione.

In particolare, al primo quesito relativo alla **qualità dell'assistenza**, il 49% degli stakeholder ha espresso un giudizio pari all'ottimo (voto 100), il 31 % ha propeso per una valutazione "buona", il 13 % "discreta", "sufficiente" per il 4 %, "scarsa" per il 2 %, mentre l'1 % ha espresso giudizio insufficiente.

Qui di seguito una rappresentazione più approfondita del giudizio espresso dal campione rilevato relativamente alla prima domanda:



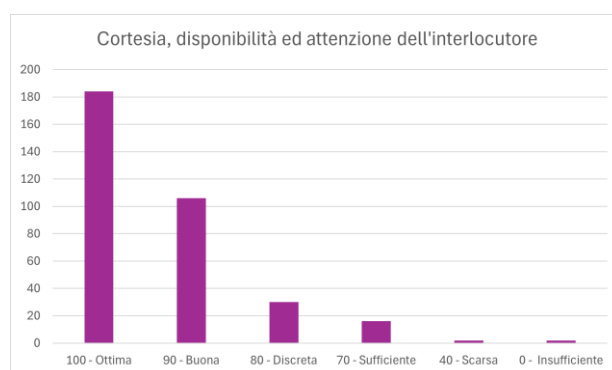
Valutazione	N. Stakeholder
100 - Ottima	166
90 - Buona	106
80 - Discreta	44
70 - Sufficiente	15
40 - Scarsa	6
0 - Insufficiente	3



Relativamente ai giudizi negativi, i soggetti rispondenti hanno potuto motivare la scelta con un breve commento. Le principali **criticità** sono da ricondurre a non specificate difficoltà riscontrate nel contattare gli uffici interessati, mancanza di chiarezza, scarsa comunicazione ed eccesso di burocrazia.

Per quanto riguarda la seconda domanda **“Cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori”**, la Customer Satisfaction ha restituito il seguente risultato:

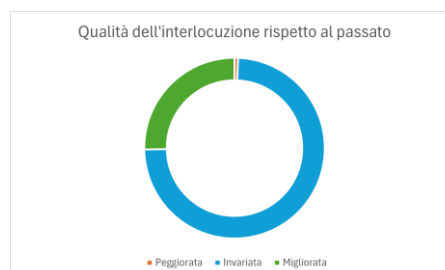
Valutazione	N. Stakeholder
100 - Ottima	184
90 - Buona	106
80 - Discreta	30
70 - Sufficiente	16
40 - Scarsa	2
0 - Insufficiente	2



I giudizi negativi rilevati, alcuni dei quali non pertinenti, sono stati motivati con alcuni commenti relativi a difficoltà o ritardi nell'ottenimento di risposte alle pratiche presentate.

Per gli intervistati che hanno già avuto interlocuzioni passate con gli uffici, il **livello qualitativo riscontrato nel 2024 rimane generalmente invariato**. Le percentuali rilevate risultano, infatti, perfettamente identiche a quelle della precedente Customer Satisfaction: 74 % di invarianza, 25% di miglioramento, 1 % di peggioramento così come che si evince dal grafico sotto riportato.

Qualità dell'interlocuzione rispetto al passato	Risposte
Invariata	232
Migliorata	79
Peggiorata	2

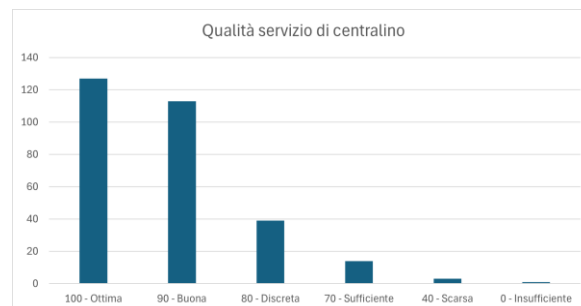


Dall'esame delle risposte libere, dedicate alla motivazione della valutazione espressa o ai suggerimenti, si evidenzia una prevalenza di note positive a favore dell'operato dell'AdSP.

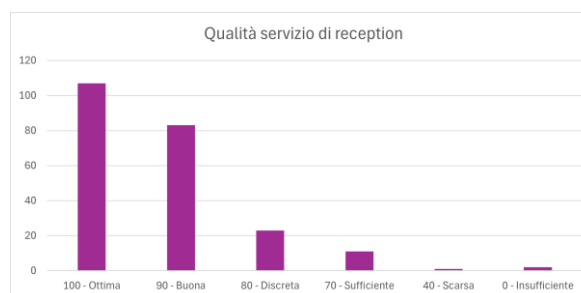
Emerge, in particolare, **l'apprezzamento dell'utenza per una maggiore tempestività nella gestione delle pratiche**, aspetto, questo, che nei commenti viene correlato alla digitalizzazione dei procedimenti (Suams); giudizi positivi riguardano la disponibilità, la cortesia e la capacità di comprensione del personale dell'Ufficio.

Per quanto attiene ai *feedback* relativi alle due domande sui servizi di centralino e *reception*, la valutazione generale dell'utenza si attesta, generalmente, su una fascia alta:

Valutazione	N. Stakeholder
100 - Ottima	127
90 - Buona	113
80 - Discreta	39
70 - Sufficiente	14
40 - Scarsa	3
0 - Insufficiente	1



Valutazione	N. Stakeholder
100 - Ottima	107
90 - Buona	83
80 - Discreta	23
70 - Sufficiente	11
40 - Scarsa	1
0 - Insufficiente	2



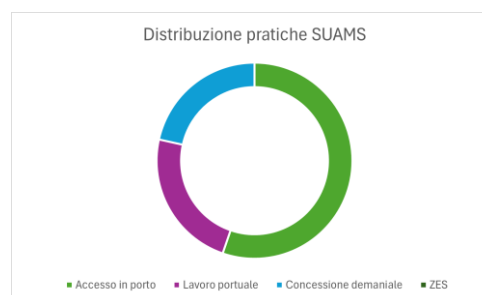
Quarta sezione – Sportello unico amministrativo dell'AdSP

Obiettivo delle domande proposte in questa sezione della *Customer Satisfaction* è quello di monitorare la percezione dell'utenza in quella che, rispetto al 2023, si può considerare una fase di “pieno regime” dello SUAMS.

Sul campione totale di 340 intervistati, il **56 per cento** dell'utenza **ha utilizzato**, nel corso dell'anno, lo **Sportello Unico Amministrativo** dell'AdSP.

Qui di seguito la distribuzione delle tipologie di pratiche trasmesse tramite portale:

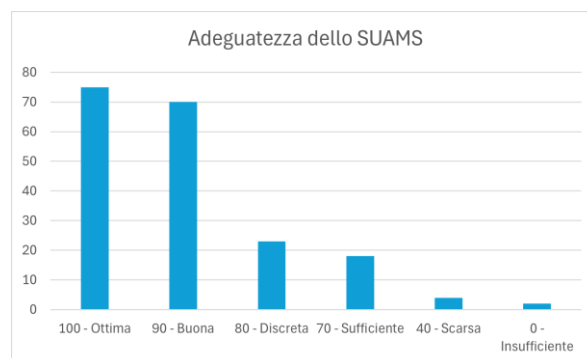
Tipologia di pratica inoltrata su SUAMS	N. Stakeholder
Accesso in porto	131
Lavoro portuale	55
Concessione demaniale	51
ZES	0





Relativamente al giudizio sull'adeguatezza del sistema, i 192 soggetti rispondenti hanno restituito il seguente risultato che, come si evince dalla tabella successiva, si attesta ad un **livello compreso tra il buono e l'ottimo**:

Valutazione	N. Stakeholder
100 - Ottima	75
90 - Buona	70
80 - Discreta	23
70 - Sufficiente	18
40 - Scarsa	4
0 - Insufficiente	2



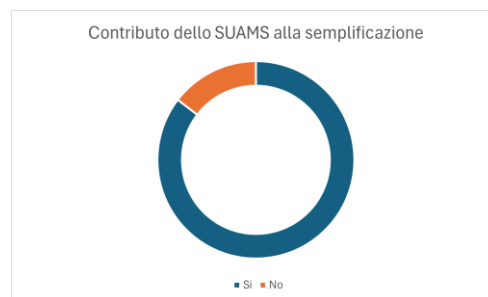
Anche in questo caso si è cercato di comprendere le motivazioni dei voti negativi. Tra le cause, la presenza di alcuni *bug* nel sistema e la poca di intuitività del portale (aspetto considerabile del tutto soggettivo).

A conferma della piena funzionalità del sistema – pur tenendo conto di eventuali criticità che possono essere facilmente risolte – i risultati alla successiva domanda, relativa al contributo dello Sportello Unico alla semplificazione dell'iter istruttorio della pratica.

Su 192 risposte, l'85 % ha valutato positivamente la funzionalità dello SUAMS.

7

Efficacia dello SUAMS per la semplificazione	Risposte
Si	164
No	28



Il dato negativo, che riguarda il 15 per cento dei risponditori, e a motivazione del quale è stata inserita apposita casella per i commenti, sarebbe riconducibile alla complessità dell'intero processo istruttorio (aspetto che andrebbe, quindi, oltre la funzionalità del sistema), alla difficoltà di accesso al sistema (ogni utente deve dotarsi di un'identità digitale), lentezza nel caricamento dei documenti e tempi di risposta da parte degli uffici troppo lunghi.

Proprio per confermare l'insorgenza di eventuali difficoltà nella fase di caricamento delle istanze sullo SUAMS, è stato monitorato anche il numero di utenti che hanno fatto ricorso all'assistenza degli uffici. Rispetto all'edizione precedente della Customer Satisfaction, nella quale il campione rilevato era equamente suddiviso, per il 2024 si evidenzia una redistribuzione a favore del "no" e, pertanto, una minore difficoltà nell'utilizzo del sistema



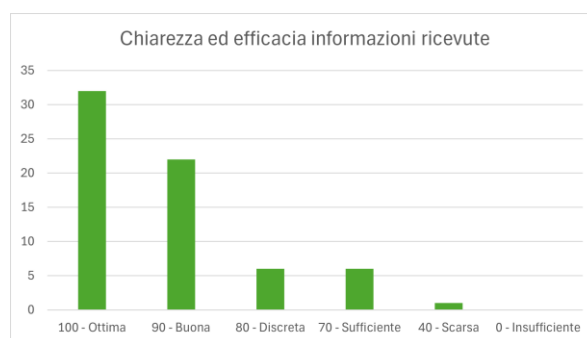
Ricorso all'assistenza per l'utilizzo dello SUAMS	Risposte
Si	69
No	123



Anche in questo caso si è cercato di approfondire le cause delle difficoltà che hanno determinato la richiesta di assistenza, dedicando un box per riportarne una breve descrizione. Tra le problematiche evidenziate, la mancanza di modelli nella pagina del portale, l'interruzione del servizio per manutenzione, la difficoltà nell'inserimento delle anagrafiche; errori di sistema in caso di doppio inserimento di documentazione per presentazione di più pratiche da parte dello stesso utente; manuale utente di non facile comprensione; difficoltà nel recupero di procedure avviate.

A conclusione della sezione, è stata richiesta un giudizio sulla chiarezza e sull'efficacia dell'assistenza ricevuta dagli uffici.

Chiarezza ed efficacia dell'assistenza	N. Stakeholder
100 - Ottima	32
90 - Buona	22
80 - Discreta	6
70 - Sufficiente	6
40 - Scarsa	1
0 - Insufficiente	0

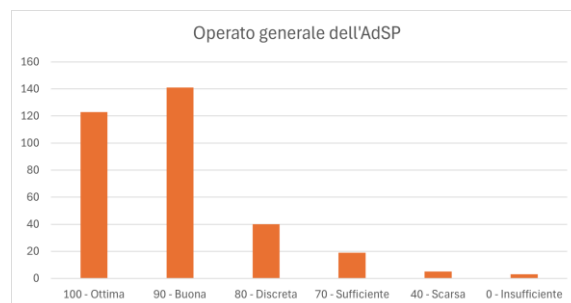


Quinta sezione – Operato generale dell'AdSP

Come riportato in premessa, questa sezione è dedicata essenzialmente a raccogliere il *feedback* dell'utenza, in particolar modo del cluster portuale, sull'azione di *governance* dell'Ente. E' stata, pertanto, posta la seguente domanda diretta: **“Che punteggio darebbe all'operato generale dell'AdSP?”**.

Dalle 331 risposte date emerge una valutazione più che positiva, con una **media di 90 punti su 100**.

	N. Stakeholder
100 - Ottima	123
90 - Buona	141
80 - Discreta	40
70 - Sufficiente	19
40 - Scarsa	5
0 - Insufficiente	3



Anche in questo caso si è scelto di consentire agli stakeholder di lasciare un commento o un suggerimento per l'azione futura da intraprendere nei porti di competenza.

Le 67 risposte riportano in gran parte **valutazioni positive** sull'operato degli uffici, evidenziando la **gentilezza e la competenza del personale**, **"l'ottima assistenza"**, la **capacità di "gestire incertezze dando un eccellente servizio e supporto a tutti gli utenti"**; un **"miglioramento dell'efficienza e la sicurezza delle operazioni portuali**, grazie ad una migliore comunicazione tra gli operatori del settore"; un **"sensibile miglioramento della security e della facilità di interlocuzione"**; la **percezione di una crescita costante a giovamento dell'intero sistema**.

È sui suggerimenti, però, che occorre soffermarsi per trarre i necessari spunti affinché l'azione di governance possa acquisire ulteriore efficacia ed incisività. In particolare, gli stakeholder suggeriscono un ulteriore passo avanti nella **semplificazione delle procedure** (soprattutto per il rilascio dei pass), un più **agevole contatto con il personale degli Uffici** e una maggiore **rapidità nei tempi di risposta**.

Indicazioni più specifiche riguardano: il **porto di Oristano**, per il quale, pur evidenziando l'azione di valorizzazione portata avanti dall'AdSP, viene richiesto un **miglioramento dei servizi alle imprese e una infrastrutturazione che favorisca la possibilità di attracco nelle ore notturne**; quello di **Portovesme**, per il quale viene richiesta una **nuova segnaletica orizzontale e verticale nella banchina dedicata all'imbarco** sui traghetti; lo scalo di **Porto Torres**, per il quale si suggerisce di **destinare le banchine del porto civico alla nautica da diporto**; una **maggiore cura delle aree demaniali** di competenza (pulizia e tutela ambientale); la necessaria **riorganizzazione ed il potenziamento di alcune Direzioni dell'Ente**; il **miglioramento del servizio di centralino**; maggiore **attenzione per le realtà imprenditoriali locali** nella scelta del contraente.

Altri aspetti, più tecnici e mirati, riguardano, ad esempio, la richiesta specifica delle Agenzie Marittime di poter disporre di un **portale dedicato alla prenotazione degli scali crocieristici**, utile allo snellimento delle procedure e alla creazione di un calendario digitale, anche pluriennale, sempre aggiornato. Relativamente al Lavoro portuale, viene suggerito un maggiore investimento in tecnologie digitali avanzate, come **sistemi di monitoraggio in tempo reale e piattaforme integrate per la gestione delle operazioni portuali**, contestualmente ad un'azione di governance mirata a promuovere la collaborazione con gli operatori locali e internazionali che consenta una standardizzazione delle pratiche; così come viene richiesto un **incremento dei programmi di formazione e sensibilizzazione per il personale delle imprese**, indispensabile per il miglioramento della qualità del servizio offerto nei porti di competenza. Analogamente all'iscrizione unica al registro ex art. 68 del CdN, gli stakeholder hanno espresso la necessità di introdurre **un solo registro per il rilascio dei pass**, valevole per l'accesso in tutti i porti del Sistema e la possibilità di ritirare il documento nello scalo più vicino alla sede del richiedente. Ultimi due suggerimenti, non meno rilevanti, la richiesta di un **impegno più decisivo nell'inclusione delle realtà portuali "minori" nelle attività di promozione a livello internazionale**, ma anche della possibilità di una configurazione dei rapporti istituzionali che veda l'Ente quale **unico interlocutore degli stakeholder** nel più ampio processo amministrativo.



Conclusioni

Per l'Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna, la *Customer Satisfaction* rappresenta una importante occasione annuale di *Assessment*.

Attraverso le risultanze del questionario, ideato per raccogliere in maniera imparziale e anonima il giudizio dell'Utenza sugli effetti dell'azione amministrativa, è stato possibile, nel corso degli anni, cogliere aspetti positivi, criticità e dar seguito ai necessari correttivi.

Ancora di più, questa edizione 2024 della rilevazione – che, non a caso, con le ultime due domande, mira a stimolare ulteriormente il giudizio degli interlocutori sull'operato generale dell'Ente – rappresenta per l'AdSP una base solida per approntare un bilancio trasparente e completo di attività, oltre che un utile contributo per misurare, con dati certi, il valore pubblico della propria *governance*.

Il dato qui emerso, risultato di una semplice media di tutte le valutazioni espresse, si attesta complessivamente su un voto pari a 90 su 100, giudizio, dunque, compreso tra il buono e l'ottimo, che conferma una linea di tendenza che, in 7 anni, è rimasta sempre su livelli elevati di gradimento.

L'apprezzamento particolare manifestato dagli stakeholder continua a riguardare, in primis - come già riportato in dettaglio nell'analisi delle singole sezioni del questionario - una crescita nella tempestività di gestione delle pratiche. Risultato che, nei commenti, viene attribuito, in buona parte, al processo di digitalizzazione dei procedimenti introdotto dallo Suams, strumento al secondo anno di attività – ed in costante evoluzione – che ha canalizzato il flusso delle istanze su un unico ambiente di gestione.

Un percorso, quello della digitalizzazione, che verrà completato nel prossimo biennio con l'*upgrade* evolutivo del Port Community System che ricondurrà, su un'unica piattaforma in dotazione al cluster portuale, tutti i processi operativi del porto (statistiche, dichiarazioni di arrivo e partenza, merci pericolose, ecc) e che sarà oggetto di monitoraggio e di giudizio futuro da parte degli stakeholder.

Altro e non meno importante aspetto da tenere in considerazione sono i giudizi positivi inerenti alla disponibilità, alla cortesia e alla capacità di comprensione maturata dal personale degli Uffici nell'accoglimento delle istanze.

Un'attività come la *customer satisfaction* 2024, capace di restituire messaggi chiari, concreti e costruttivi, si riconferma, ancora una volta, una valida occasione di riflessione e crescita per l'Ente e per l'intera struttura, chiamati, insieme al cluster portuale, ad un concorso di valutazione della qualità dell'azione amministrativa e ad una sua eventuale rimodulazione che trova un valido supporto nell'utilizzo consapevole del *feedback* dei soggetti rispondenti.

È evidente, in linea con tutte le rilevazioni sul gradimento effettuate in passato, come la propensione della *governance* all'ascolto delle istanze e dei suggerimenti, ma anche al confronto con le diverse Amministrazioni e con i player del settore portuale e trasportistico, abbia contribuito in maniera decisiva a costituire una solida base nella costruzione del processo decisionale delle scelte programmatiche, pianificatorie e al mantenimento nel tempo di una più che positiva reputazione istituzionale.