



## *COMANDO GENERALE DEL CORPO DELLE CAPITANERIE DI PORTO*

### *UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE*

#### **RELAZIONE FASE ESTIVA SONDAGGIO 2007**

Come previsto dalle circolari prot. 80/64798/Cogest del 29 ottobre 2003 e prot. 10.06.55357 del 12 giugno 2007, si è provveduto alla raccolta dei dati riferiti alla fase estiva del sondaggio 2007. La rilevazione è stata effettuata sia attraverso la diretta compilazione “on line” del questionario da parte dell’utenza sul sito internet <http://www.guardiacostiera.it/contatti/questionario.cfm>, sia attraverso la distribuzione dei modelli cartacei presso tutte le sedi periferiche, compilati dall’utenza e inseriti sul sito a cura della capitaneria di riferimento.

Dall’analisi delle schede pervenute ed in particolare dall’esame delle risposte libere, si evince una generalizzata soddisfazione dell’utenza che, pur tuttavia, non ha mancato di segnalare marginali lamentele che si concentrano nelle seguenti tematiche:

- a) Mancanza di adeguate sale d’attesa e parcheggi presso gli uffici periferici;
- b) Carenza di personale soprattutto nel periodo estivo ed estensione degli orari di apertura al pomeriggio ed al sabato;
- c) Eccessiva burocrazia e tempi d’attesa troppo lunghi per il disbrigo delle pratiche;
- d) Potenziamento del sito internet: possibilità di scaricare od effettuare le pratiche “on line”, disponibilità di consultazione delle normative e delle ordinanze “on line”;
- e) Richiesta di attività/corsi informativi per il pubblico su diporto e normative vigenti;
- f) Maggiore presenza sulle spiagge e sul territorio.

Si segnala, inoltre, che:

- Al fine di una corretta valutazione dei dati pervenuti sono state prese in considerazione le schede compilate in modo completo o comunque riferite ad un ufficio;



- Dai risultati ottenuti, si segnala una maggiore partecipazione dell'utenza, e quindi una più attendibile rilevazione. E' confermato un buon indice di gradimento sull'operato del Corpo.

Il sondaggio ha raccolto le seguenti informazioni, archiviate in banca dati:

1. ufficio Marittimo al quale si riferisce il modello compilato; questa voce è stata valorizzata in tutte le schede acquisite e denota un'ampia distribuzione geografica sul territorio, essendo stato distribuito in tutte le Capitanerie di Porto e in molti uffici minori;
2. nome, cognome, sesso, età, titolo di studio, occupazione;
3. indirizzo e posta elettronica dei compilatori.

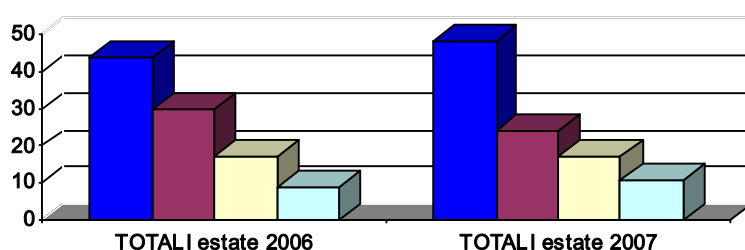
Le informazioni di cui agli ultimi due punti non sono presenti in tutti i modelli.

Di seguito si forniscono i risultati ottenuti per ciascuna domanda posta, mettendo a confronto i dati complessivi ricavati dalla fase estiva 2007, con quelli della fase estiva 2006.

<b>Sondaggi pervenuti:</b>	<b>2.316</b>
<i>Uomini</i>	<b>2.067</b>
<i>Donne</i>	<b>249</b>

1. Qual è la periodicità con la quale frequenta i nostri uffici?

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
UNA VOLTA ALL'ANNO/SALTUARIAMENTE	44%	41%
UNA VOLTA AL MESE	30%	27%
UNA VOLTA A SETTIMANA	17%	21%
UNA VOLTA AL GIORNO	9%	11%



■ UNA VOLTA ALL'ANNO/SALTUARIAMENTE
■ UNA VOLTA AL MESE
■ UNA VOLTA A SETTIMANA
■ UNA VOLTA AL GIORNO

Rispetto alla scorsa estate la periodicità con la quale l'utenza si reca presso i nostri uffici è in aumento.

2. Ritiene che l'orario e i giorni di apertura degli uffici delle Capitanerie di porto siano sufficienti?

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
SI	95 %	97 %
NO	5 %	3 %



Complessivamente l'utenza ritiene sufficienti gli orari e i giorni di apertura al pubblico degli uffici; tuttavia i suggerimenti inseriti in merito alla domanda n°6 (risposta aperta), richiedono l'apertura pomeridiana e del sabato mattina.

3. Si è recato presso un ufficio delle Capitanerie di porto per una pratica relativa a (a questa domanda è stato possibile dare più risposte contemporaneamente):

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
NAUTICA DA DIPORTO	24 %	33 %
GENTE DI MARE	27 %	24 %
PESCA	23 %	20 %
PATENTI NAUTICHE E TITOLI MARITTIMI	13 %	14 %
SICUREZZA DELLA NAVIGAZIONE	13 %	12 %
DEMANIO MARITTIMO/INDUSTRIALE	15 %	10 %
NAVIGLIO/REGISTRI NAVALI	11 %	8 %
CONTENZIOSO/POLIZIA MARITTIMA	5 %	7 %
LEVA DI MARE/ MOBILITAZIONE E MATRICOLA	3 %	4 %
SOCCORSO E ASSISTENZA IN MARE	3 %	3 %

Il pubblico frequenta maggiormente i nostri uffici per pratiche riguardanti la nautica da diporto - gente di mare - pesca. Dalla tabella è facile notare come la frequenza degli uffici "nautica da diporto" sia aumentata notevolmente.

4. Si ritiene complessivamente soddisfatto dei servizi offerti?

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
MOLTO	46%	45%
ABBASTANZA	49%	41%
POCO	4%	9%
PER NIENTE	1%	5%

- A. Chiarezza delle informazioni ricevute/ professionalità del personale

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
MOLTO	55%	48%
ABBASTANZA	41%	40%
POCO	3%	7%
PER NIENTE	1%	5%

- B. Puntualità nel disbrigo della pratica richiesta

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
MOLTO	50%	46%
ABBASTANZA	44%	40%
POCO	5%	9%
PER NIENTE	1%	5%

- C. Cortesia del personale

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
PERSONALE CORTESE	98%	97%
PERSONALE NON CORTESE	2%	3%



#### D. Luogo di attesa/ accoglienza ricevuta

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
MOLTO	38%	39%
ABBASTANZA	46%	41%
POCO	12%	13%
PER NIENTE	4%	7%

Rimane alta la percentuale delle persone che sono complessivamente soddisfatte dei servizi offerti, con particolare riferimento alla chiarezza delle informazioni rese ed alla puntualità nel disbrigo delle pratiche. Indice, tutto ciò, della professionalità del personale del Corpo.

Da rilevare però, esaminando le tabelle precedenti, l'aumento della parte di utenza non soddisfatta. Sono stati evidenziati, nella prima parte, elementi e suggerimenti presentati dall'utenza che rappresentano la motivazione di tale insoddisfazione.

#### 5. E' rimasto soddisfatto del sito [www.guardiacostiera.it](http://www.guardiacostiera.it)?

Gli utenti hanno risposto alla domanda "Ha utilizzato il sito internet della guardia costiera?", dando i seguenti giudizi:

<b>RISPOSTA</b>	<b>TOTALI estate 2006</b>	<b>TOTALI estate 2007</b>
MOLTO	29%	25%
ABBASTANZA	51%	34%
POCO	11%	11%
PER NIENTE	9%	30%



Pur nel generale apprezzamento, il sito internet è stato ritenuto poco o per niente soddisfacente da un maggior numero di utenti rispetto al 2006.

#### 6. Domanda a risposta aperta.

Interessanti sono i commenti alla risposta aperta, la quale permette di uscire dalla necessaria rigidità delle domande precompilate, raccogliendo i più vari suggerimenti. Si allega la stampa completa di tutte le risposte aperte pervenute.