CITTA' DI VENEZIA

Venezia, 10/01/2019

Segreteria Generale
Servizio Implementazione Processi e Qualità

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

UFFICIO ZTL – RILASCIO AUTORIZZAZIONI

Servizio Sportello Mobilità terrestre

Anno 2018

INFORMAZIONI DI CONTESTO

Obiettivo dell'indagine:
Misurare il livello di soddisfazione degli utenti per valutare i punti di forza e di debolezza del servizio offerto

Strumento:
Questionario cartaceo suddiviso in 3 parti:
- domande generali sulla fruizione del Servizio
- grado di soddisfazione (espresso con emoticon) rispetto ad alcuni item
- informazioni anagrafiche

Modalità di somministrazione:
Questionario consegnato direttamente allo sportello dal personale dell'ufficio ZTL

Unità di rilevazione:
Utenti che si recano agli sportelli per richiedere autorizzazioni e/o informazioni.

Tecnica di compilazione:
Autocompilato

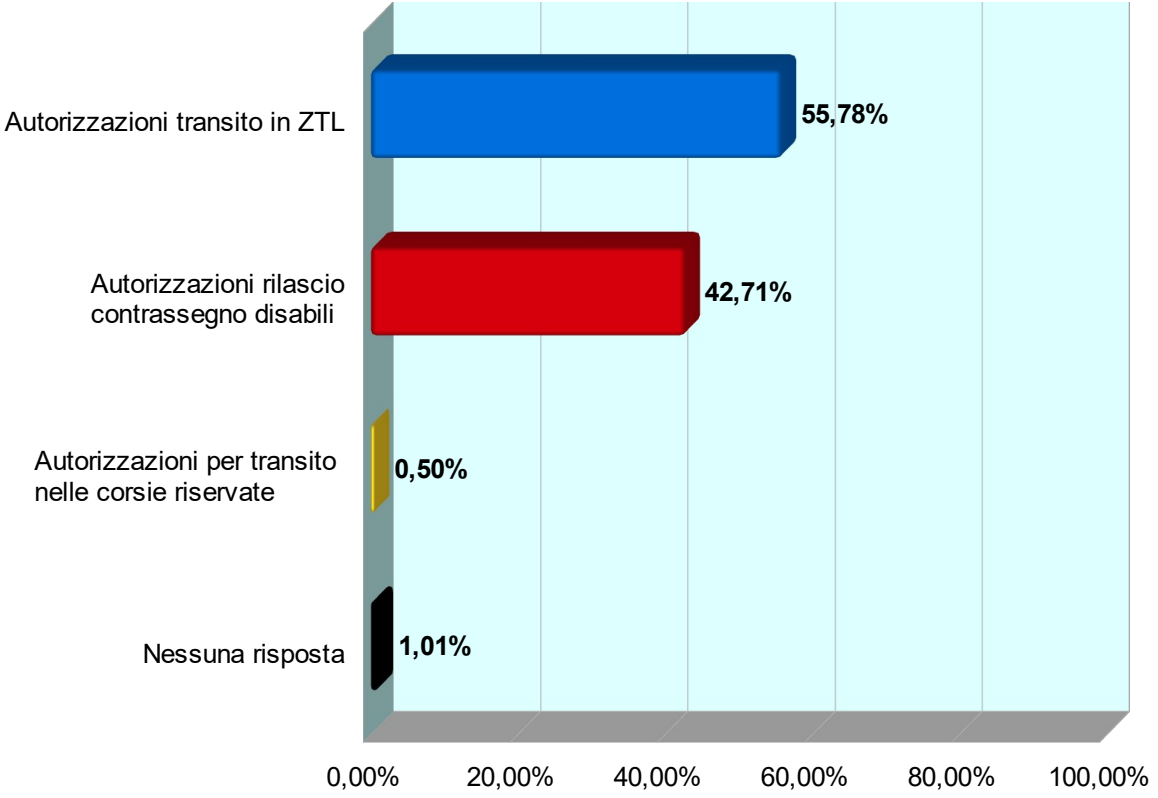
Periodo di somministrazione:
Ottobre – Novembre 2018

Campione di riferimento:
200 questionari

Domanda A. Per quale tipologia di autorizzazione si è recato qui oggi?

Gli utenti che si rivolgono allo ufficio ZTL sono quasi esclusivamente utenti che richiedono autorizzazioni per il transito in ZTL (55,78%) e per il rilascio contrassegno disabili (42,71%).

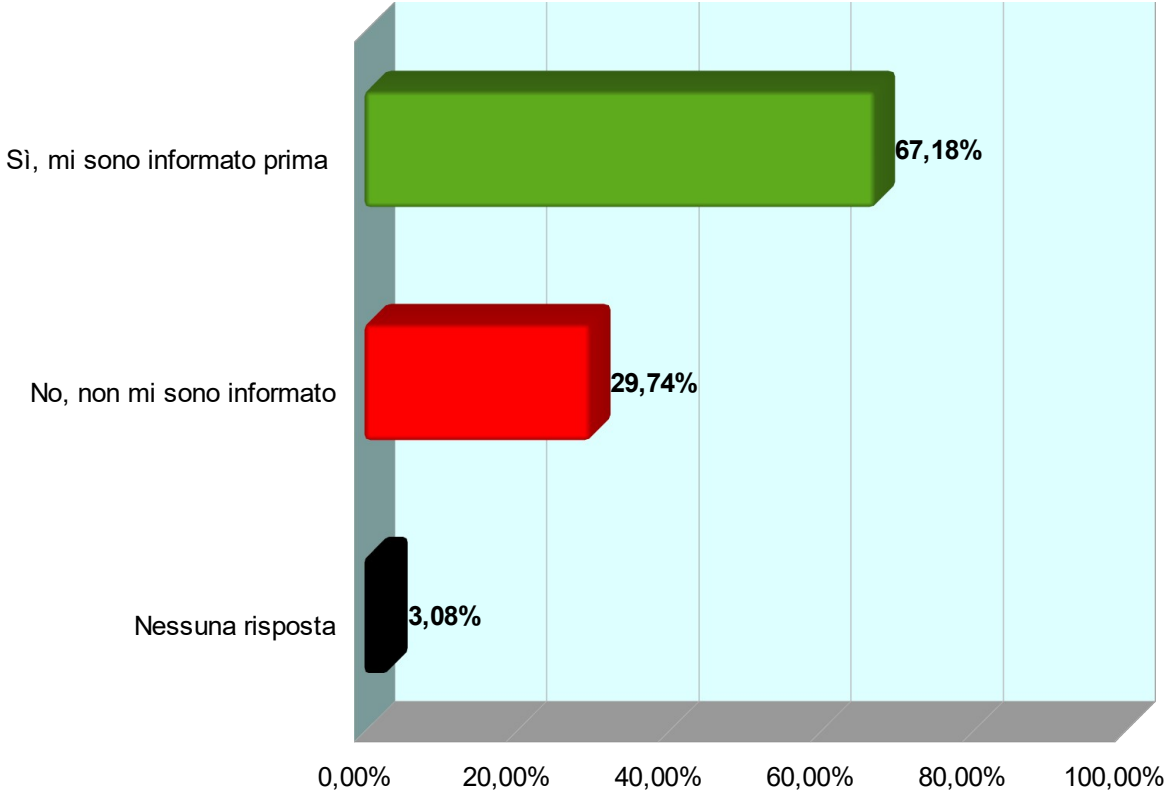
	Valore assoluto	Percentuale
Autorizzazioni transito in ZTL	111	55,78%
Autorizzazioni rilascio contrassegno disabili	85	42,71%
Autorizzazioni per transito nelle corsie riservate	1	0,50%
Nessuna risposta	2	1,01%
totale	**199**	**100,00%**



Domanda B. Prima di recarsi qui oggi ha preso informazioni su cosa è richiesto per poter utilizzare tale servizio? (diritti, doveri, documenti necessari, tempistiche di erogazione, ecc…)

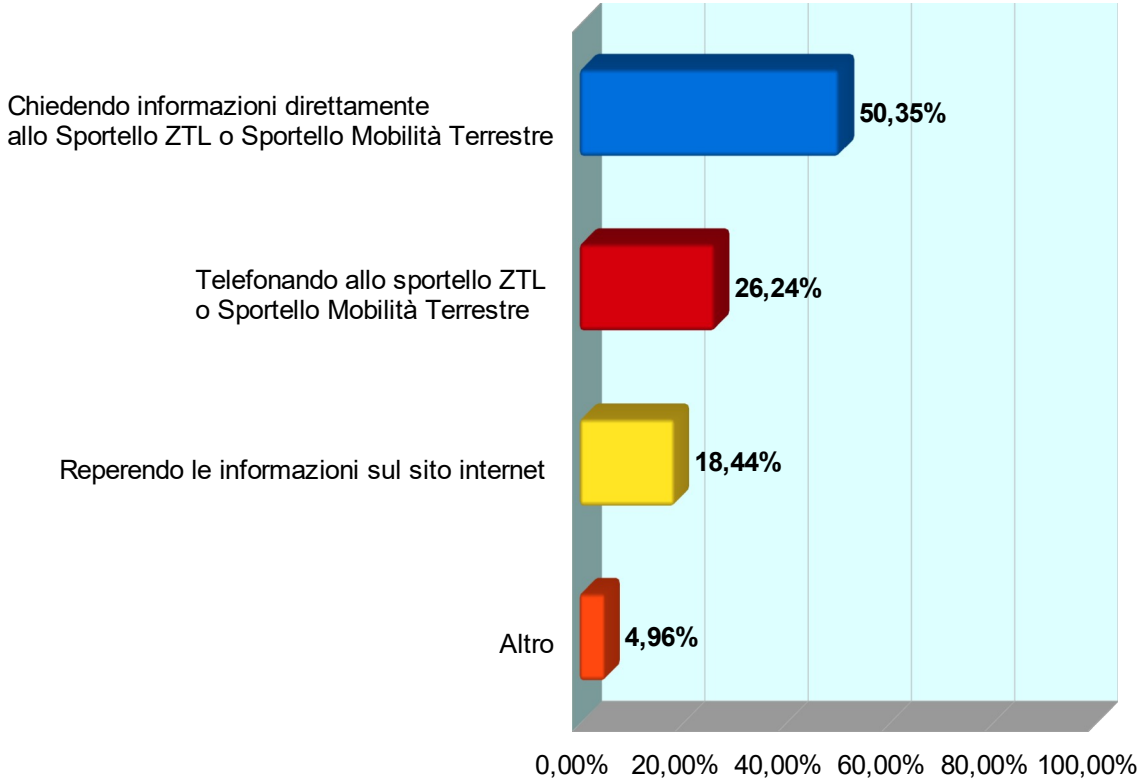
Il 67,18% degli utenti che si rivolgono all'ufficio sono utenti già in possesso di informazioni utili per poter utilizzare i servizi richiesti, contro un 29,74% di utenti che invece arriva all'ufficio senza alcuna informazione preventiva.

	Valore assoluto	Percentuale
Sì, mi sono informato prima	131	67,18%
No, non mi sono informato	58	29,74%
Nessuna risposta	6	3,08%
totale	**195**	**100,00%**



Domanda B1. Se sì, attraverso quale canale ha recepito tali informazioni?

Più della metà degli utenti, il 50,35%, reperisce informazioni recandosi direttamente presso l'ufficio ZTL, contro un 26,24% che invece le reperisce telefonicamente. Risulta utilizzato solo da un 18,44% il sito internet. Il restante 4,96% è informato da assistenti sociali, depliant, municipalità, medico di famiglia o ufficio di appartenenza.



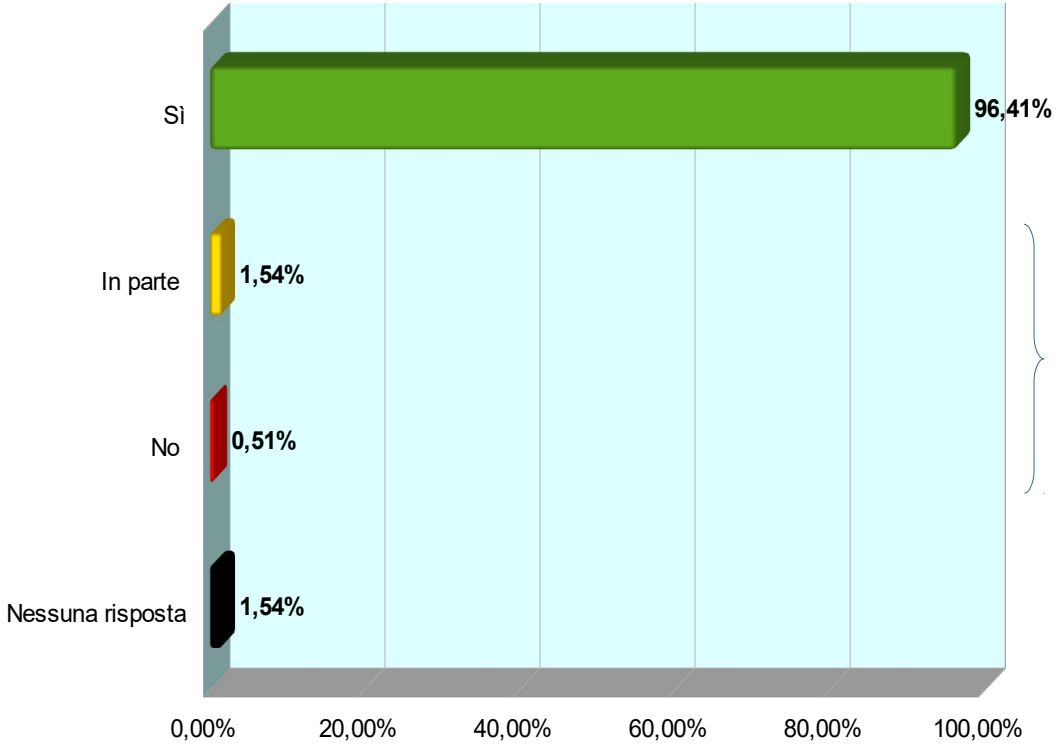
	Valore assoluto	Percentuale
Chiedendo informazioni direttamenteallo Sportello ZTL o Sportello Mobilità Terrestre	71	50,35%
Telefonando allo sportello ZTL o Sportello Mobilità Terrestre	37	26,24%
Reperendo le informazioni sul sito internet	26	18,44%
Altro	7	4,96%
totale	**141**	**100,00%**

Assistenti sociali, depliant, Municipalità Medico di famiglia, ufficio di appartenenza

Domanda C. Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno?
Domanda C1. Nel caso abbia risposto In parte o No, sa dirmi dove pensa sia stato il problema?

Quasi tutti gli utenti, ossia il 96,41%, recandosi presso l'ufficio ottengono ciò di cui hanno bisogno.

	Valore assoluto	Percentuale
Sì	188	96,41%
In parte	3	1,54%
No	1	0,51%
Nessuna risposta	3	1,54%
totale	**195**	**100,00%**

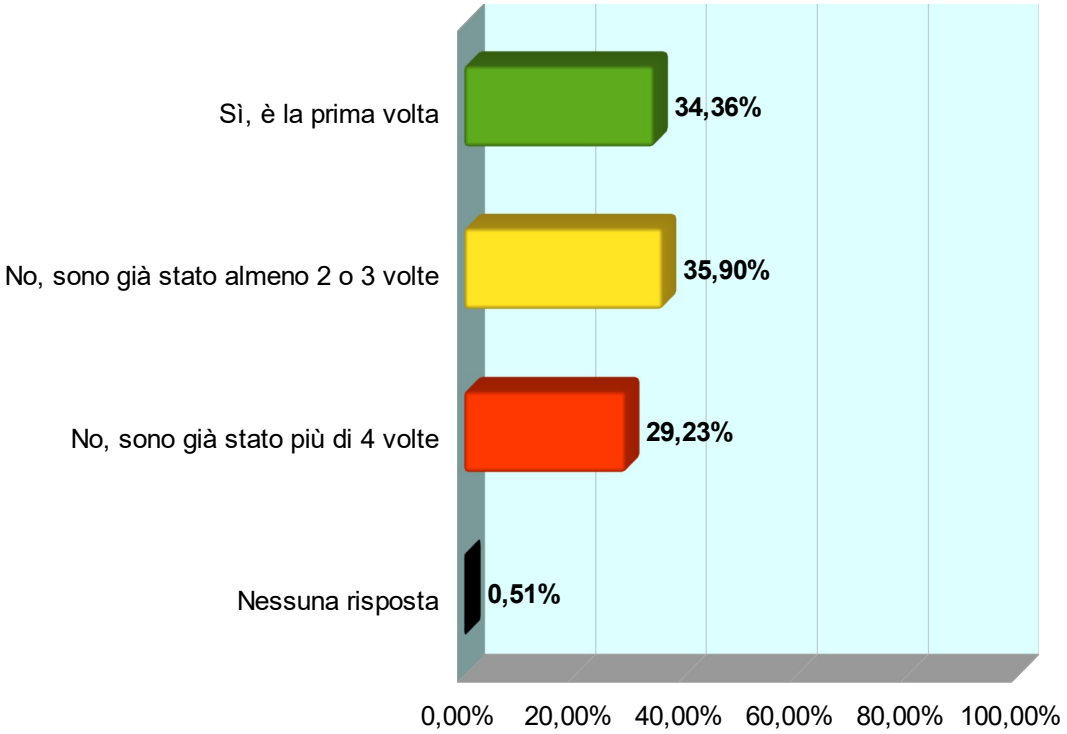


l'unico problema emerso nel caso di risposte "in parte" o "no" è stato il non trattamento da parte dell'ufficio ZTL di una PEC.

Domanda D. E' la prima volta che si rivolge all'ufficio per ottenere l'autorizzazione richiesta?

Gli utenti che si recano presso l'ufficio ZTL sono utenti che per lo più si sono rivolti allo sportello più di una volta (oltre il 70%), ed in particolare il 35,9% tra 2 e 3 volte e il 29,23% per più di 4 volte. Il 34,36% si è recato solo una volta.

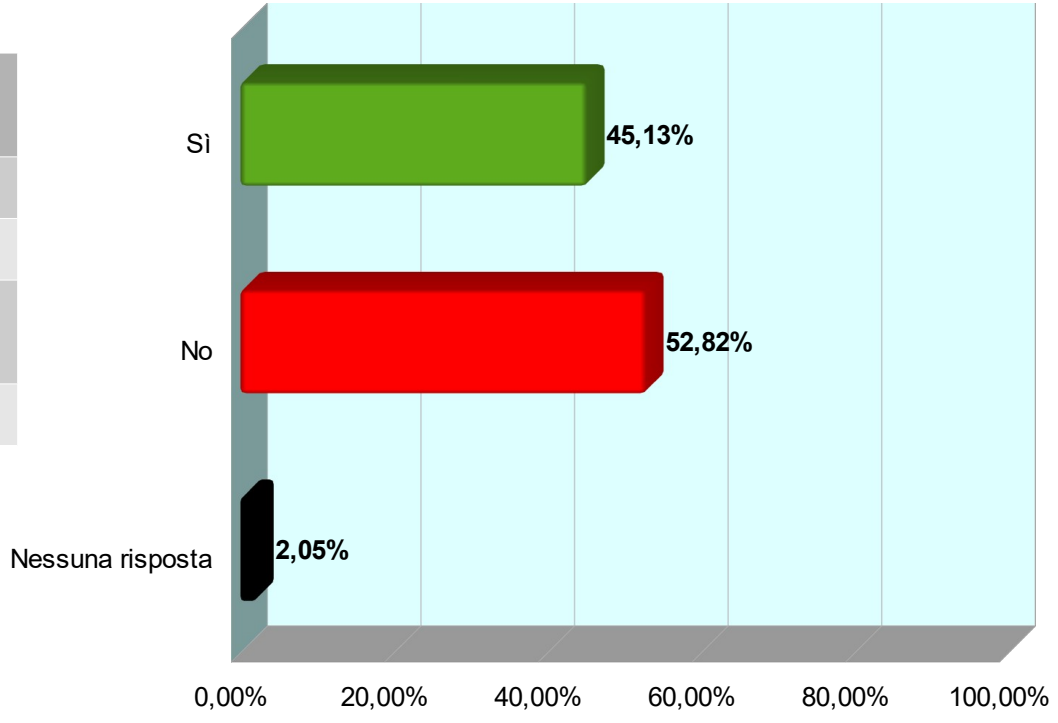
	Valore assoluto	Percentuale
Sì, è la prima volta	67	34,36%
No, sono già stato almeno 2 o 3 volte	70	35,90%
No, sono già stato più di 4 volte	57	29,23%
Nessuna risposta	1	0,51%
totale	**195**	**100,00%**



Domanda E. Sarebbe favorevole al rilascio di autorizzazioni gestite completamente on-line?

Gli utenti si trovano divisi quasi a metà sulla domanda relativa alla preferenza della gestione completamente automatizzata delle autorizzazioni rispetto a quella cartacea. In particolare il 45,13% preferirebbe la gestione on-line contro un 52,82% che invece preferisce la gestione cartacea.

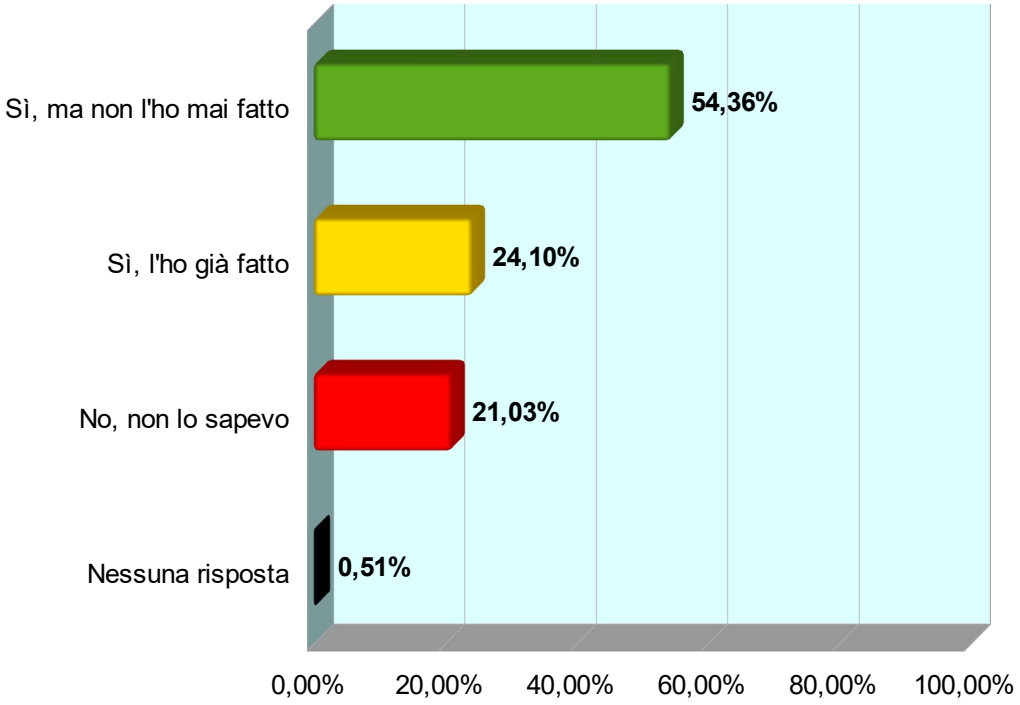
	Valore assoluto	Percentuale
Sì	88	45,13%
No	103	52,82%
Nessuna risposta	4	2,05%
totale	**195**	**100,00%**



Domanda F. Sa che può reperire informazioni e modulistica da casa utilizzando il sito internet del Comune di Venezia?

Solo il 24,1% degli utenti recepisce informazioni e modulistica tramite il sito internet, contro un 21,03% che non conosce l'esistenza di questa possibilità e un 54,36% che pur sapendolo non lo ha mai utilizzato.

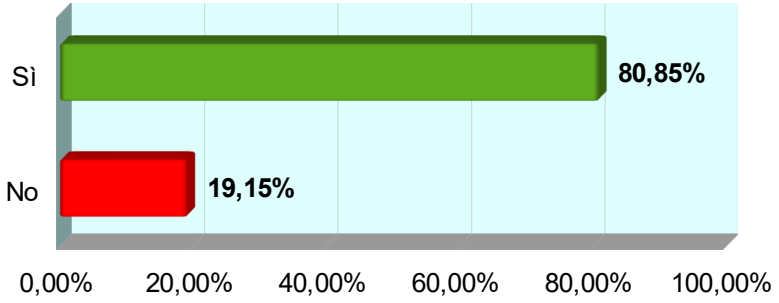
	Valore assoluto	Percentuale
Sì, ma non l'ho mai fatto	106	54,36%
Sì, l'ho già fatto	47	24,10%
No, non lo sapevo	41	21,03%
Nessuna risposta	1	0,51%
totale	**195**	**100,00%**



Domanda F1. Se si, ha trovato facilmente le informazioni di cui aveva bisogno?

Relativamente al sito internet: l'80,85% degli utenti che utilizza internet trova facilmente le informazioni di cui ha bisogno contro un 19,15% che afferma il contrario.

	Valore assoluto	Percentuale
Sì	38	80,85%
No	9	19,15%
totale	**47**	**100,00%**

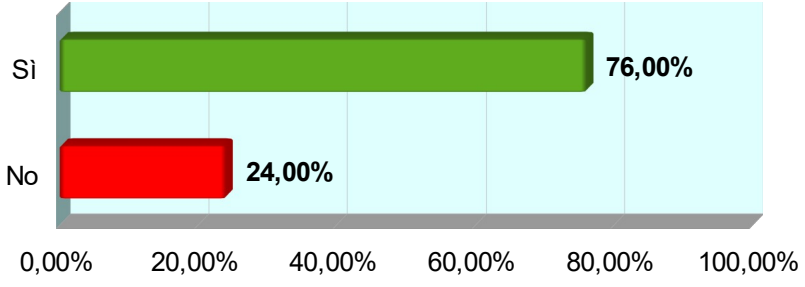


In generale:

Esaminando i dati, si suppone che 46 utenti dei 106 che hanno risposto "Si, ma non l'ho mai fatto" e 4 utenti su 41 che hanno risposto "No, non lo sapevo" alla domanda F, abbiano interpretato la collegata domanda F1 "facilità di trovare informazioni" in via generale e non relativamente alle informazioni della pagina del sito internet. Per questo motivo si è ritenuto opportuno trattare le 50 risposte "anomale" in modo separato.

Il 76% degli utenti che si reca allo sportello trova facilmente le informazioni di cui ha bisogno contro un 24% che invece afferma il contrario.

	Valore assoluto	Percentuale
Sì	38	76,00%
No	12	24,00%
totale	**50**	**100,00%**

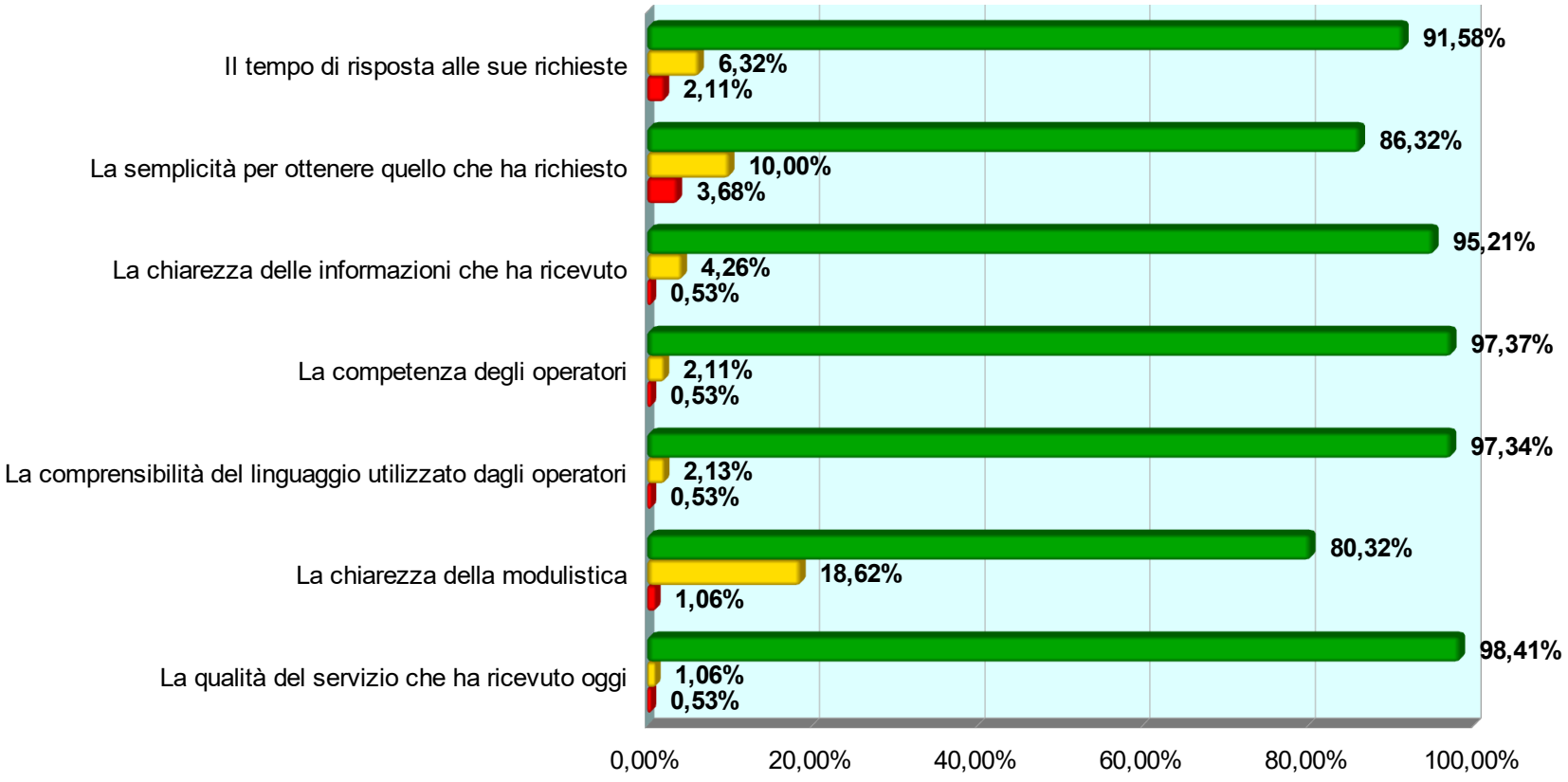


Domanda G. Sulla base della sua esperienza quanto si ritiene soddisfatto circa:

Quasi la totalità degli utenti (mediamente più del 90% degli utenti) si è espresso positivamente relativamente agli item proposti. L'unico item in cui il 18,62% degli utenti ha preferito rilasciare un grado di soddisfazopne "tiepido" riguarda la "chiarezza della modulistica" seppur abbia ottenuto un punteggio positivo per più delll'80% degli utenti.
Complessivamente la qualità del servizio offerto dall'ufficio ZTL al momento della richiesta è positiva per il 98,41%.

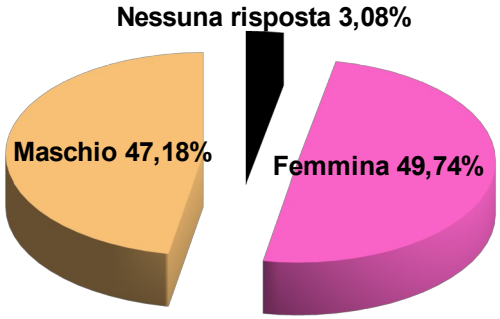
	Valore assoluto				Percentuale			
				Totale				Totale
Il tempo di risposta alle sue richieste	174	12	4	**190**	91,58%	6,32%	2,11%	**100,00%**
La semplicità per ottenere quello che ha richiesto	164	19	7	**190**	86,32%	10,00%	3,68%	**100,00%**
La chiarezza delle informazioni che ha ricevuto	179	8	1	**188**	95,21%	4,26%	0,53%	**100,00%**
La competenza degli operatori	185	4	1	**190**	97,37%	2,11%	0,53%	**100,00%**
La comprensibilità del linguaggio utilizzato dagli operatori	183	4	1	**188**	97,34%	2,13%	0,53%	**100,00%**
La chiarezza della modulistica	151	35	2	**188**	80,32%	18,62%	1,06%	**100,00%**
La qualità del servizio che ha ricevuto oggi	186	2	1	**189**	98,41%	1,06%	0,53%	**100,00%**

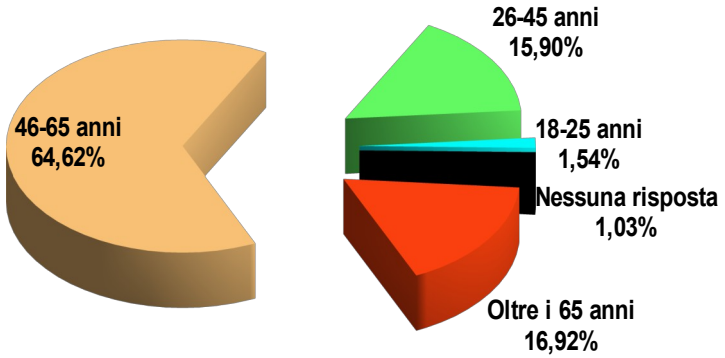
Domanda G. Sulla base della sua esperienza quanto si ritiene soddisfatto circa:

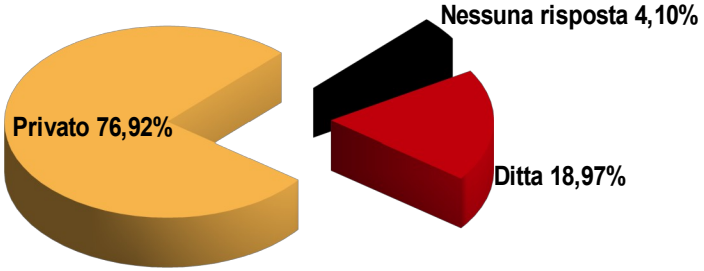


CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

L'utente medio che ha compilato il questionario è rappresentato da una leggera predominanza del genere femminile rispetto a quello maschile (49,74% contro un 47,18%), dell' utente privato per un 76,92% e di un utente con età compresa tra i 46 e i 65 anni per un 64,62%.







CONCLUSIONI

Gli utenti che si rivolgono allo sportello ZTL richiedono quasi esclusivamente autorizzazioni per il transito in Ztl e per il contrassegno disabili. Per lo più sono utenti che arrivano allo sportello già in possesso di informazioni che reperiscono principalmente dal contatto diretto (allo sportello o telefonico) con il personale competente. Quasi tutti i compilatori ottengono ciò che chiedono e reperiscono le informazioni di cui abbisognano.

Forniscono uno spunto di riflessione interessante i risultati ottenuti dalle risposte date dall'utenza relativamente al sito internet e alla gestione automatizzata delle pratiche, poiché si rileva:

- un basso utilizzo del sito internet come canale per ottenere informazioni sul servizio e scaricare modulistica
- la preferenza, per più della metà degli utenti, di una gestione cartacea delle pratiche rispetto a quella automatizzata.

Quasi la totalità degli utenti si è espresso positivamente relativamente agli item proposti. La "chiarezza della modulistica" risulta essere l'aspetto sul quale gli utenti hanno espresso con maggior frequenza (18,62%) un giudizio "tiepido" (emoticon giallo). Il Servizio si è tuttavia già attivato per revisionare la modulistica. L'efficacia di tale azione sarà da valutare nel corso delle prossime indagini.