

Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

**SERVIZIO
SPORTELLO TRASPORTI E
CONCESSIONI ACQUEI**

***INDAGINE DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA
DEL PORTALE DEL TRASPORTATORE
ANNO 2021***



Indice

| | |
|--|----------|
| OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO..... | 3 |
| CAMPIONE DI RIFERIMENTO..... | 3 |
| PROFILO DEI RISPONDENTI..... | 3 |
| GRADO DI SODDISFAZIONE..... | 4 |
| RAPPORTO CON IL PORTALE..... | 8 |

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine di soddisfazione ha interessato gli utenti del Servizio Sportello Trasporti e Concessioni Acquei che accedono al "Portale del trasportatore".

L'indagine si è svolta mediante la somministrazione on line di apposito questionario.

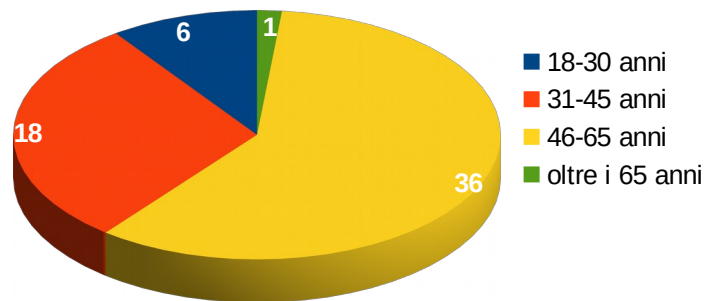
CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Nel periodo 4 aprile – 31 dicembre n. 61 utenti dei n. 691 iscritti al portale (pari al 8,8%) hanno compilato il questionario di indagine di soddisfazione.

PROFILO DEI RISPONDENTI

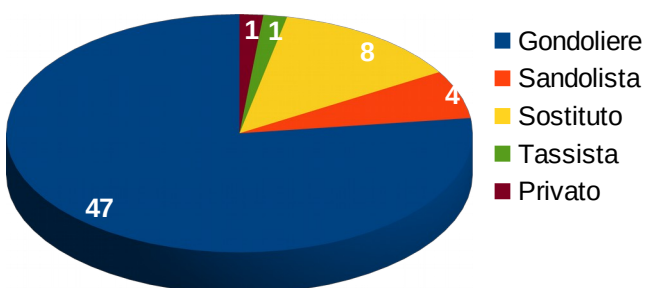
Oltre la metà dei rispondenti (59%) ha un'età compresa tra i 46 e i 65 anni di età.

Rispondenti per classe d'età

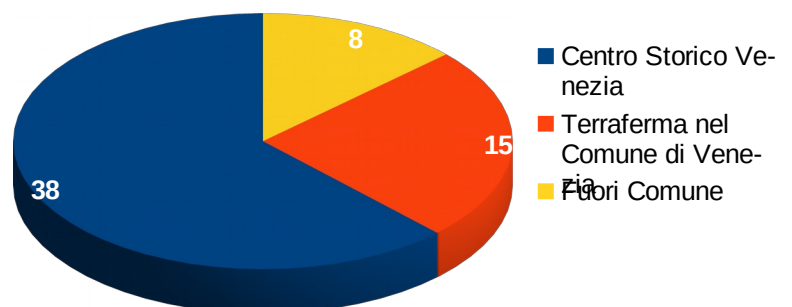


Il 77% dei rispondenti è gondoliere, residente per il 62,3% in Centro storico.

Rispondenti per condizione professionale



Rispondenti per località di residenza



GRADO DI SODDISFAZIONE

Agli utenti è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende “gravemente insufficiente” e con 10 si intende “ottimo”) riguardo alle seguenti domande:

1. Quanto ritiene sia facile accedere ai servizi offerti sul portale?
2. Quanto trova vantaggioso utilizzare i servizi del portale rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, etc.)?
3. Quanto l'offerta dei servizi presenti sul portale soddisfa le sue esigenze?
4. Quanto le risulta facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ha bisogno?
5. Quanto gradevole considera l'aspetto grafico del portale?
6. Quanto ritiene siano ben organizzati i contenuti del portale?
7. Quanto l'utilizzo del portale le semplifica l'attività?
8. Quanto si sente sicuro nell'inserire nel portale dati riservati?
9. Quanto è soddisfatto dei tempi di risposta alle sue richieste?

Inoltre è stato chiesto loro di dare una valutazione complessiva (da 1 a 10) sul servizio offerto (domanda **10**).

Si riportano nelle pagine successive i dati elaborati con le relative tabelle riepilogative e i relativi grafici.

VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA PER DOMANDA

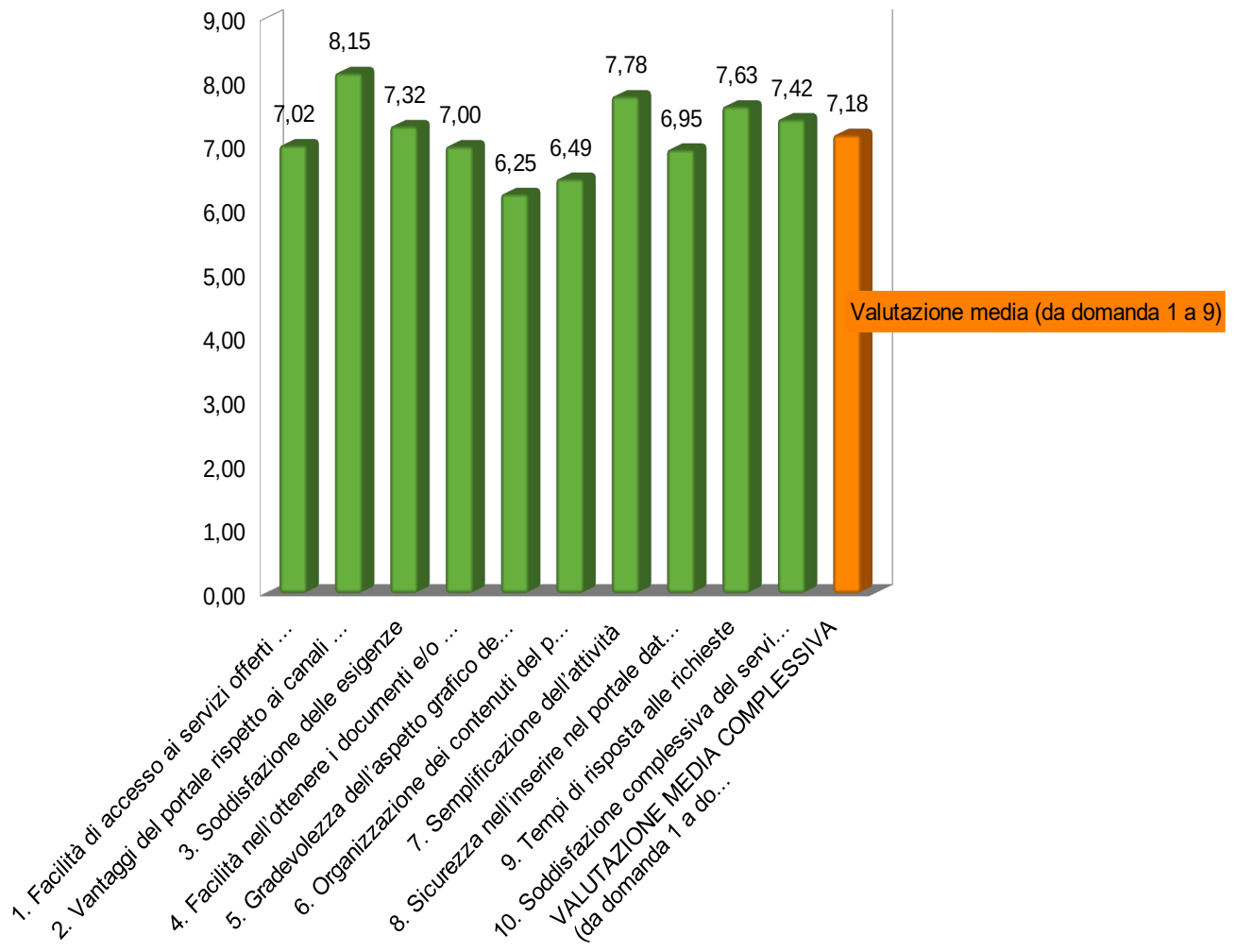
| Aspetti oggetto di indagine | Valutazione media complessiva |
|---|--------------------------------------|
| 1. Facilità di accesso ai servizi offerti sul portale | 7,02 |
| 2. Vantaggi del portale rispetto ai canali tradizionali | 8,15 |
| 3. Soddisfazione delle esigenze | 7,32 |
| 4. Facilità nell'ottenere i documenti e/o le ricevute | 7,00 |
| 5. Gradevolezza dell'aspetto grafico del portale | 6,25 |
| 6. Organizzazione dei contenuti del portale? | 6,49 |
| 7. Semplificazione dell'attività | 7,78 |
| 8. Sicurezza nell'inserire nel portale dati riservati | 6,95 |
| 9. Tempi di risposta alle richieste | 7,63 |
| 10. Soddisfazione complessiva del servizio offerto | 7,42 |
| VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (da domanda 1 a domanda 9) | 7,18 |

Gli aspetti che hanno registrato le valutazioni più basse rispetto alla valutazione media complessiva sono:

- la gradevolezza dell'aspetto grafico del portale (6,25/10);
- l'organizzazione dei contenuti del portale (6,49/10);
- la sicurezza nell'inserire nel portale dati riservati (6,95/10);
- la facilità nell'ottenere documenti/ricevute (7,00/10);
- la facilità di accesso ai servizi del portale (7,02/10).

Gli aspetti che risultano particolarmente graditi dai rispondenti risultano essere:

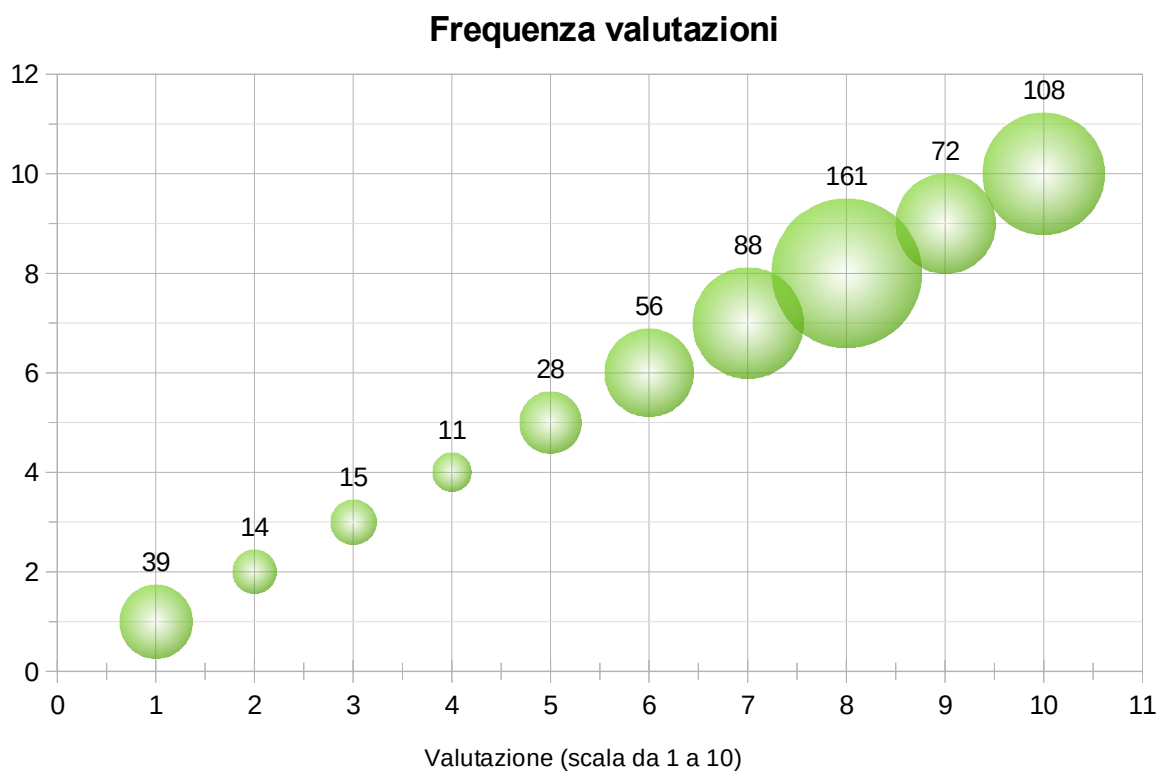
- i vantaggi del portale rispetto ai canali tradizionali (8,15/10);
- la semplificazione dell'attività mediante l'utilizzo del portale (7,78/10).



Complessivamente delle totali n. 592 valutazioni espresse dai rispondenti rispetto alle n. 10 domande:

- circa il 58% è tra l'8 e il 10 (di cui il 27,2% è uguale ad una valutazione di 8/10);
- circa il 24% è tra il 6 e il 7;
- circa il 18% è inferiore alla sufficienza (di cui il 6,6% è uguale ad una valutazione di 1/10).

I rispondenti hanno risposto "non so" in n. 18 casi.



RAPPORTO CON IL PORTALE

Quasi il 46% degli utenti accede al portale più di 3 volte al mese.

| A. Quante volte in media accede al portale in un mese? | 1-2 volte | | 3-5 volte | | Oltre a 5 volte | |
|--|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | Valore assoluto | Percentuale | Valore assoluto | Valore assoluto | Valore assoluto | Valore assoluto |
| | 33 | 54,10 | 14 | 22,95 | 14 | 22,95 |

La quasi totalità dei rispondenti accede al portale per il solo servizio di Gondole o Sandalo.

| B. Per quale tipologia di servizio accede più spesso al portale? | Solo servizio Gondole o Sandolo | | Altri Servizi | |
|--|---------------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| | Valore assoluto | Percentuale | Valore assoluto | Percentuale |
| | 59 | 96,72 | 2 | 3,28 |

Lo smartphone risulta essere il dispositivo maggiormente utilizzato per accedere al portale.

| D. Con quale dispositivo accede al portale? | Smartphone | | Personale computer/tablet | | Indifferentemente | |
|---|-----------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | Valore assoluto | Percentuale | Valore assoluto | Percentuale | Valore assoluto | Percentuale |
| | 43 | 70,49 | 12 | 19,67 | 6 | 9,84 |

Quasi un quinto dei rispondenti non accede autonomamente al portale.

| E. Accede autonomamente al portale? | Sì, sempre | | No, incarico altra persona | | A volte mi faccio aiutare | |
|-------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| | Valore assoluto | Percentuale | Valore assoluto | Percentuale | Valore assoluto | Percentuale |
| | 50 | 81,97 | 5 | 8,20 | 6 | 9,84 |