

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
SPORTELLO DEL TRASPORTATORE
Anno 2023**



Indice generale

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	3
PROFILO DEI RISPONDENTI.....	3
GRADO DI SODDISFAZIONE.....	4
RAPPORTO CON IL PORTALE.....	7

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

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

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

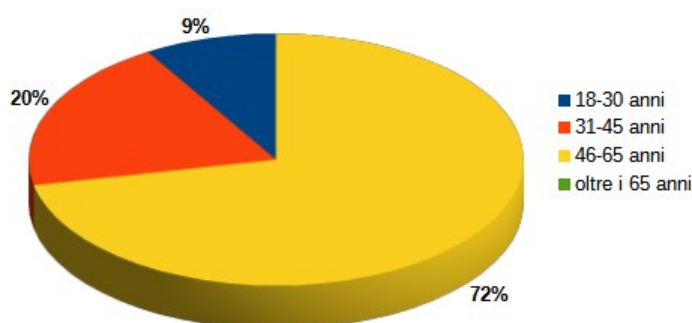
CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Nel corso dell'anno 2023 n. 46 utenti hanno compilato il questionario di indagine di soddisfazione.

PROFILO DEI RISPONDENTI

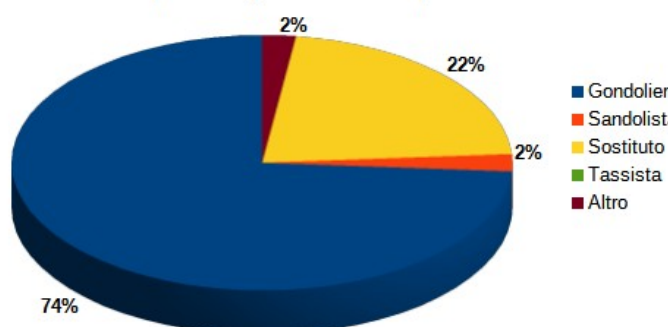
Quasi il 72% dei rispondenti ha un'età compresa tra i 46 e i 65 anni di età.

Rispondenti per classe d'età

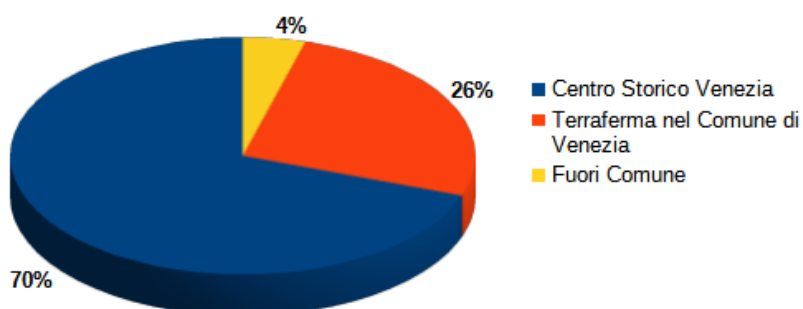


Circa il 74% dei rispondenti è gondoliere, residente per il 70% in Centro storico.

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?

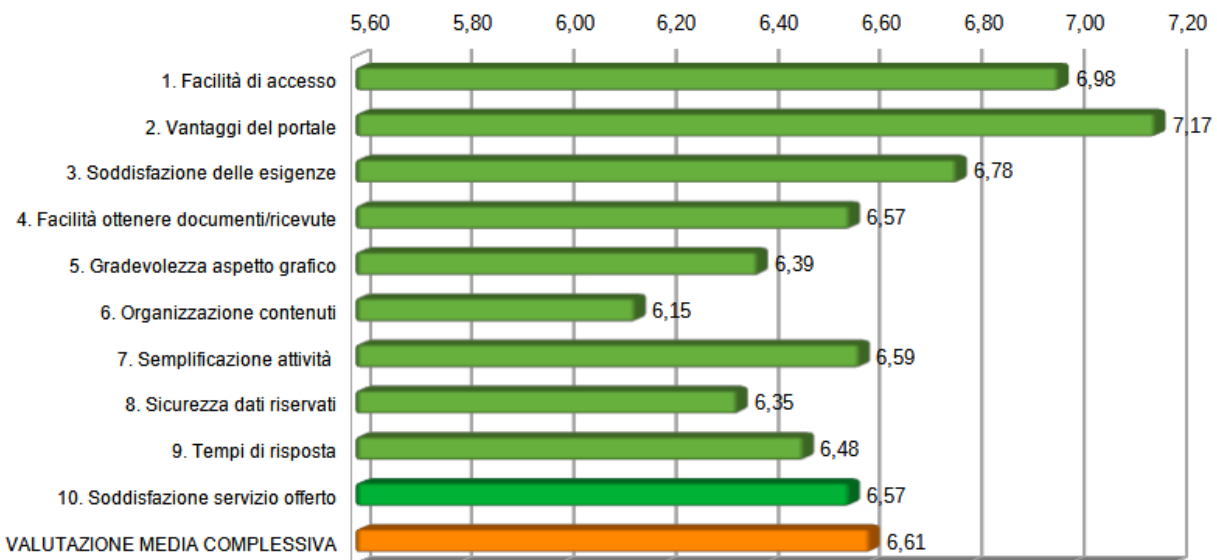
Inoltre è stato chiesto loro di dare una valutazione complessiva (da 1 a 10) sul servizio offerto (domanda **10**).

Si riportano di seguito i dati elaborati con le relative tabelle riepilogative e i relativi grafici.

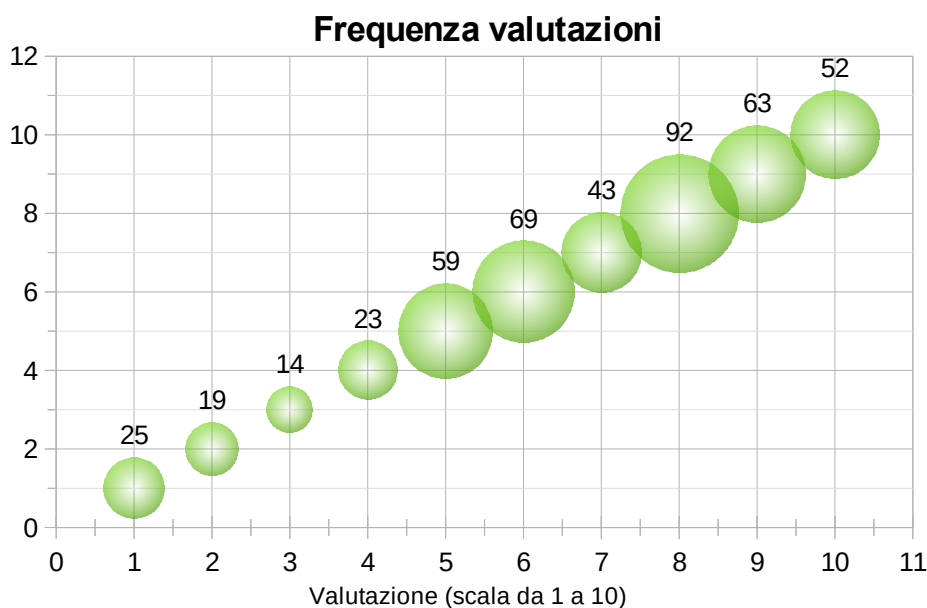
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA PER DOMANDA

Aspetti oggetto di indagine	Valutazione media complessiva (scala 1-10)
1. Facilità di accesso ai servizi offerti sul portale	6,98
2. Vantaggi del portale rispetto ai canali tradizionali	7,17
3. Soddisfazione delle esigenze	6,78
4. Facilità nell'ottenere i documenti e/o le ricevute	6,57
5. Gradevolezza dell'aspetto grafico del portale	6,39
6. Organizzazione dei contenuti del portale	6,15
7. Semplificazione dell'attività	6,59
8. Sicurezza nell'inserire nel portale dati riservati	6,35
9. Tempi di risposta alle richieste	6,48
10. Soddisfazione complessiva del servizio offerto	6,57
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (da domanda 1 a domanda 9)	6,61

L'aspetto meno apprezzato risulta essere l'*organizzazione dei contenuti del portale* (domanda 6) con una valutazione media di **6,15** su 10, mentre l'aspetto più gradito risulta essere i *vantaggi del portale rispetto ai canali tradizionali* (domanda 2) con una valutazione media di **7,17** su 10.



Complessivamente delle totali n. 460 valutazioni espresse dai rispondenti (hanno risposto "non so" in n. 1 caso) rispetto alle n. 10 domande. Circa il 45% è tra l'8 e il 10, circa il 24% è tra il 6 e il 7 mentre circa il 30% è inferiore alla sufficienza.



RAPPORTO CON IL PORTALE

Quasi il 46% degli utenti accede al portale oltre 5 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	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale
	19	41,30	6	13,04	21	45,65

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
	45	97,83	1	2,17

Più del 76% dei rispondenti ritiene che il servizio più utile sia quello Gondole o Sandolo.

C. Secondo Lei, tra i servizi offerti nel portale qual è il più utile?	Servizio Gondole o Sandolo		Altri Servizi		Non so	
	Valore assoluto	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale
	35	76,09	2	4,35	9	19,57

Lo smartphone risulta essere il dispositivo maggiormente utilizzato per accedere al portale con una percentuale di più del 82%.

D. Con quale dispositivo accede al portale?	Smartphone		Personale computer/tablet		Indifferentemente	
	Valore assoluto	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale
	28	82,35	3	8,82	3	8,82

Quasi l'87% dei rispondenti 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
	40	86,96	0	0,00	6	13,04