

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 2024**



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
SUGGERIMENTI.....	7

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".

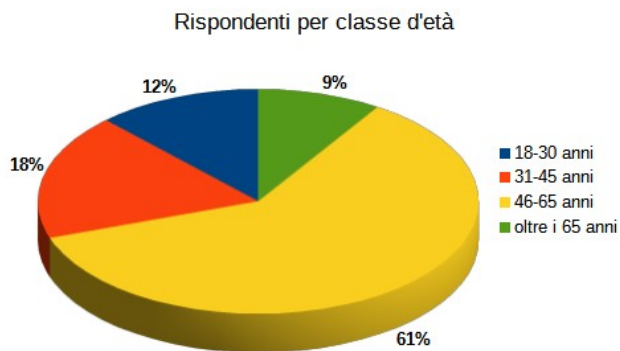
L'indagine si è svolta mediante la somministrazione on line di apposito questionario.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

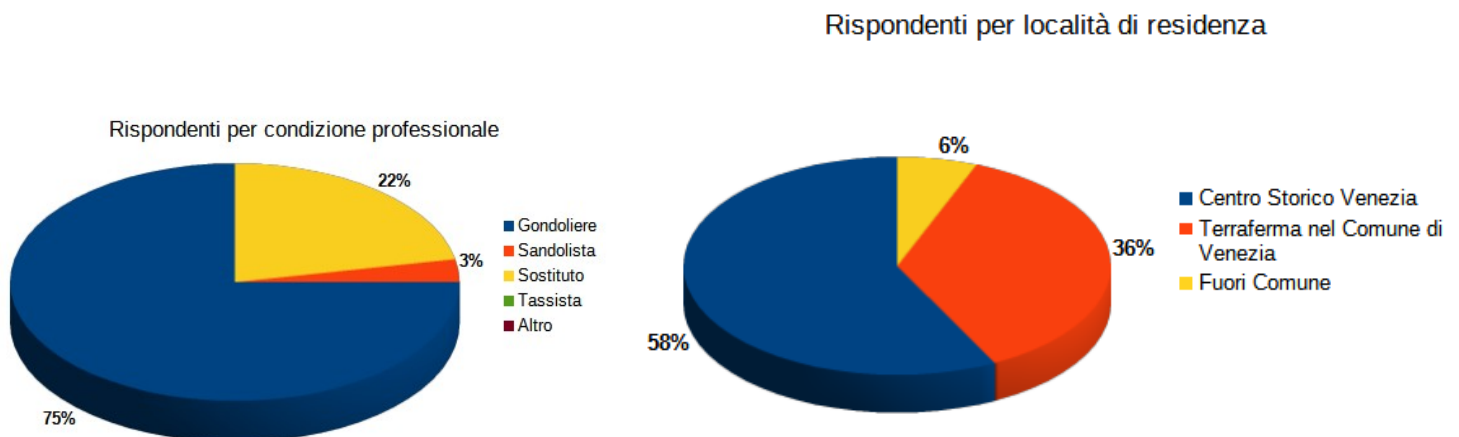
Nel corso dell'anno 2024 n.34 utenti hanno compilato il questionario di indagine di soddisfazione.

PROFILO DEI RISPONDENTI

Quasi il 61% dei rispondenti ha un'età compresa tra i 46 e i 65 anni di età.



Circa il 75% dei rispondenti è gondoliere, residente per il 58% in Centro storico.



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?

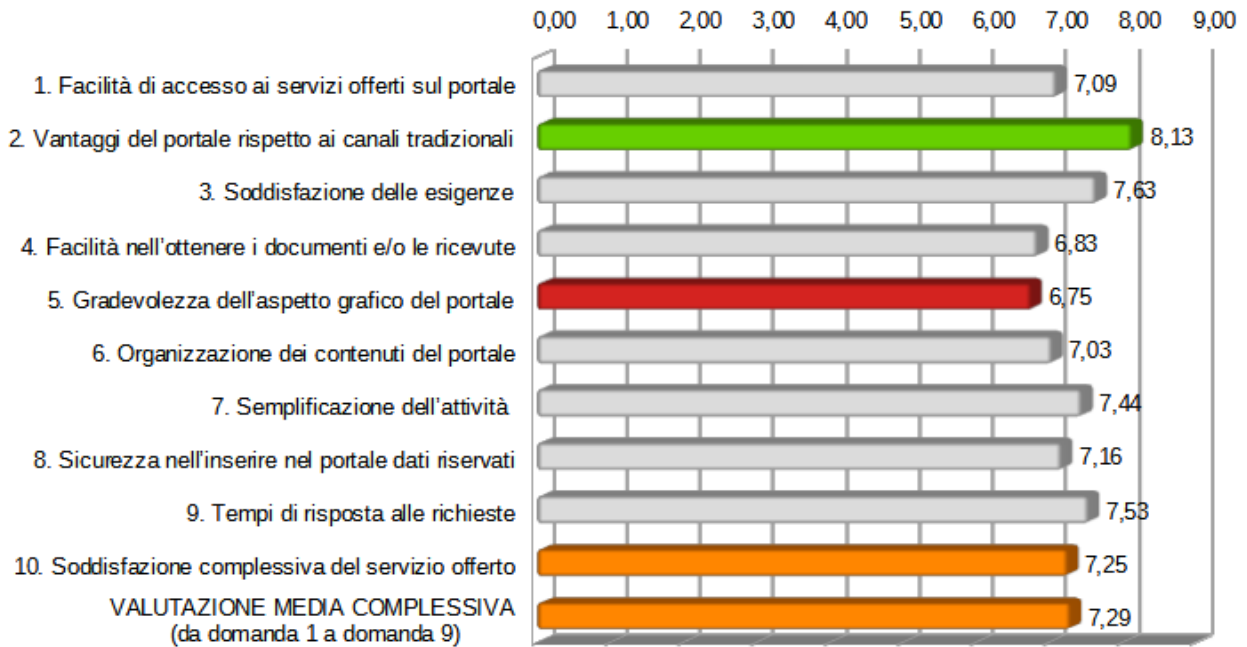
Inoltre è stato chiesto loro di dare una valutazione complessiva (da 1 a 10) sul servizio offerto (domanda **10**).

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

Aspetti oggetto di indagine	Valutazione media complessiva (scala 1-10)
1. Facilità di accesso ai servizi offerti sul portale	7,09
2. Vantaggi del portale rispetto ai canali tradizionali	8,13
3. Soddisfazione delle esigenze	7,63
4. Facilità nell'ottenere i documenti e/o le ricevute	6,83
5. Gradevolezza dell'aspetto grafico del portale	6,75
6. Organizzazione dei contenuti del portale	7,03
7. Semplificazione dell'attività	7,44
8. Sicurezza nell'inserire nel portale dati riservati	7,16
9. Tempi di risposta alle richieste	7,53
10. Soddisfazione complessiva del servizio offerto	7,25
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (da domanda 1 a domanda 9)	7,29

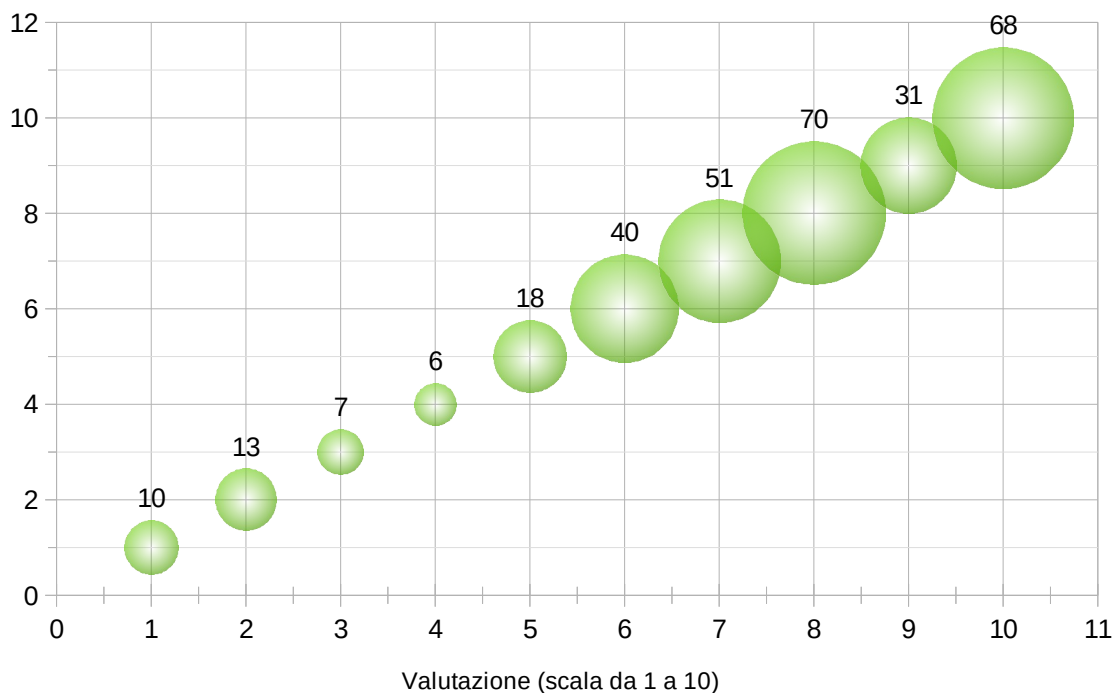
L'aspetto meno apprezzato risulta essere la domanda n.5 “Gradevolezza dell'aspetto

grafico del portale” con una valutazione media di **6,75** su 10, mentre l’aspetto più gradito risulta essere la domanda n.2 “Vantaggi del portale rispetto ai canali tradizionali con una valutazione media di **8,13** su 10.



Complessivamente delle totali n. 329 valutazioni espresse dai rispondenti (hanno risposto “non so” in n. 15 casi) rispetto alle n. 15 domande. Circa il 54% è tra l’8 e il 10, circa il 29% è tra il 6 e il 7 mentre circa il 18% è inferiore alla sufficienza.

Frequenza valutazioni



RAPPORTO CON IL PORTALE

Quasi il 40% 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	Valore assoluto	Valore assoluto	Valore assoluto
	11	33,33	9	27,27	13	39,39

Il 94% 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
	31	93,94	2	6,06

Più del 72% 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
	24	72,73	1	3,03	8	24,24

Lo smartphone risulta essere il dispositivo maggiormente utilizzato per accedere al portale con una percentuale di quasi il 79%.

D. Con quale dispositivo accede al portale?	Smartphone		Personale computer/tablet		Indifferentemente	
	Valore assoluto	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale	Valore assoluto	Percentuale
	26	78,79	5	15,15	2	6,06

Quasi il 79% 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
	26	78,79	0	0,00	7	21,21