

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2010

ISTITUZIONE CENTRI SOGGIORNO

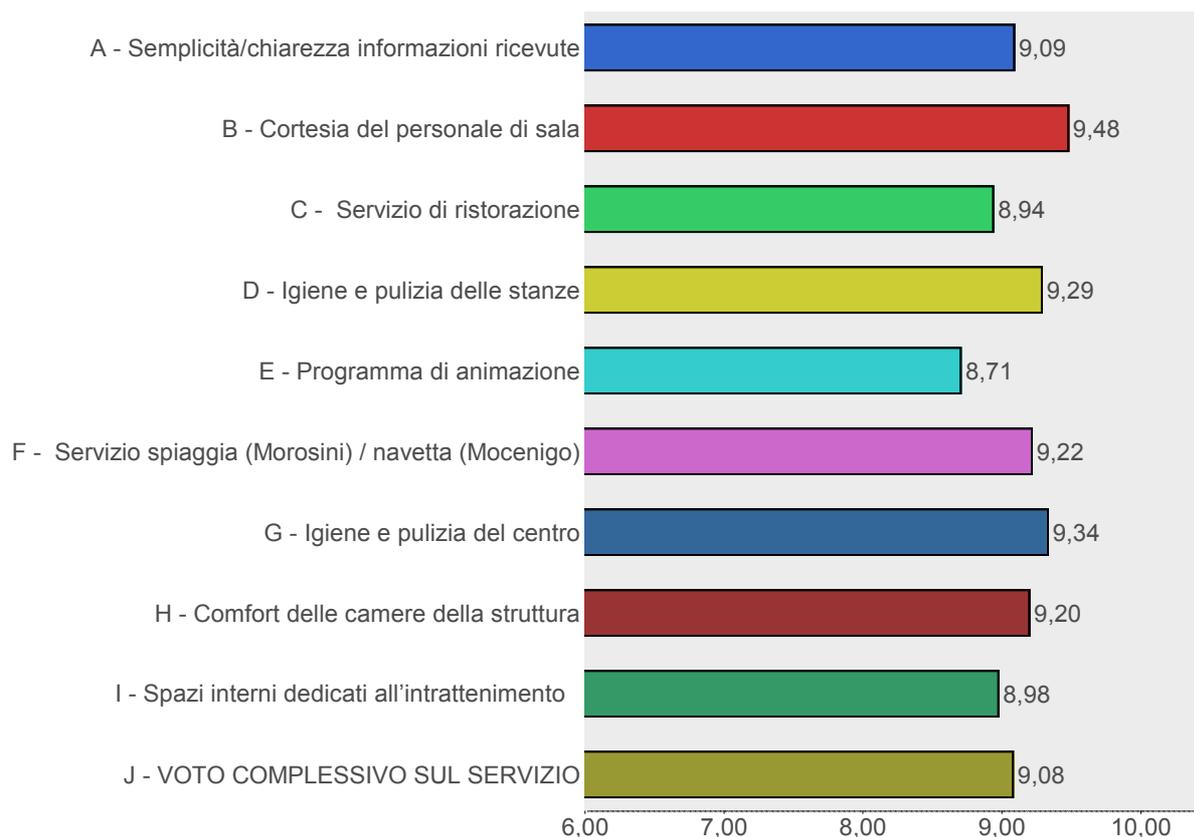
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Turno	Questionari
TURNO 1	30
TURNO 2	126
TURNO 3	115
TURNO 4	135
TURNO 5	117
TURNO 6	30
Totale questionari	553

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,14

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,08

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO CENTRI SOGGIORNO Anno 2010

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
B - Cortesia del personale di sala	9,48
G - Igiene e pulizia del centro (parti comuni)	9,34
D - Igiene e pulizia delle stanze	9,29
F - Servizio in spiaggia (per Morosini) o il servizio navetta (per Mocenigo)	9,22
H - Comfort delle camere della struttura	9,20
A - Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici	9,09
I - Spazi interni dedicati all'intrattenimento (sala da ballo, proiezione, giochi)	8,98
C - Servizio di ristorazione	8,94
E - Programma di animazione	8,71

Soglia di attenzione (Voto medio > 7 e < 8)

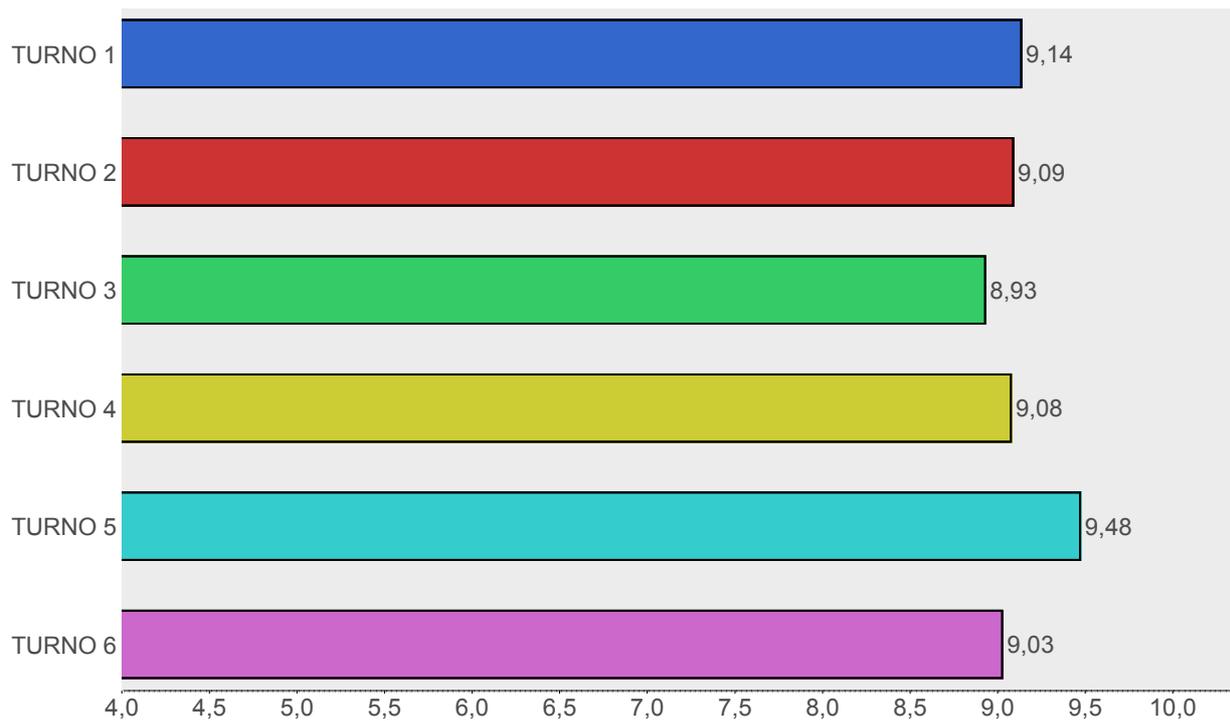
Domanda

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

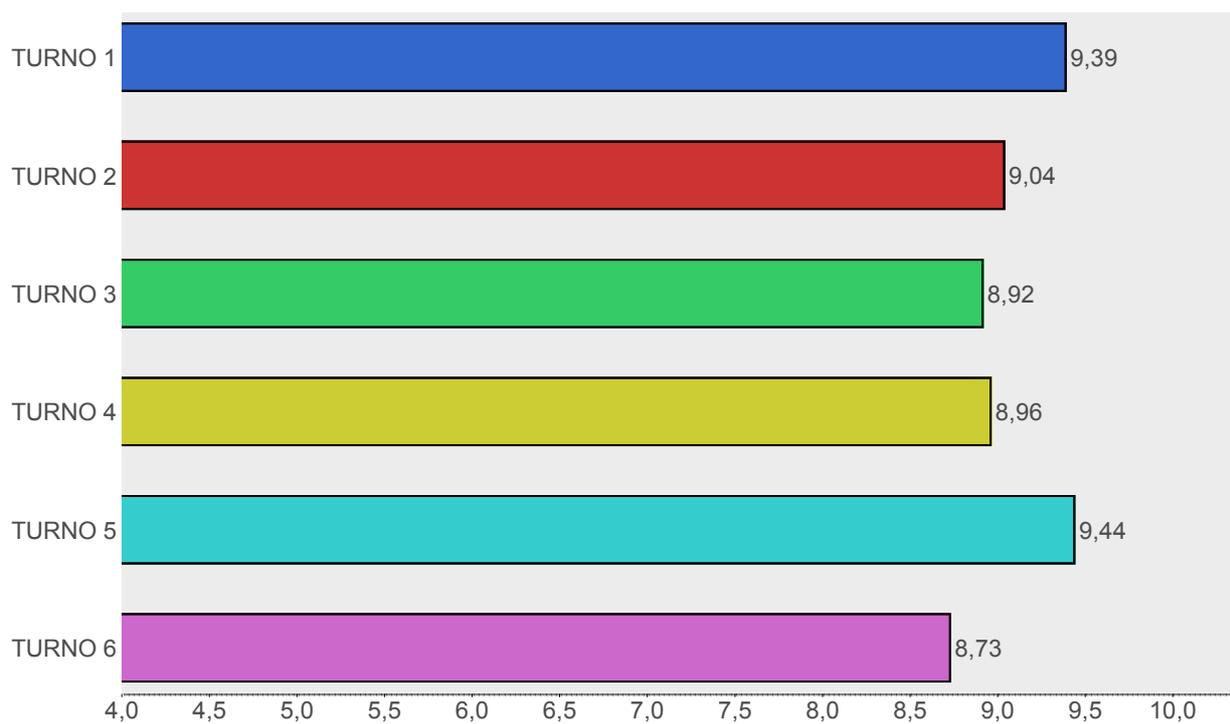
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER TURNO

Voto Medio Complessivo (domande A-I)



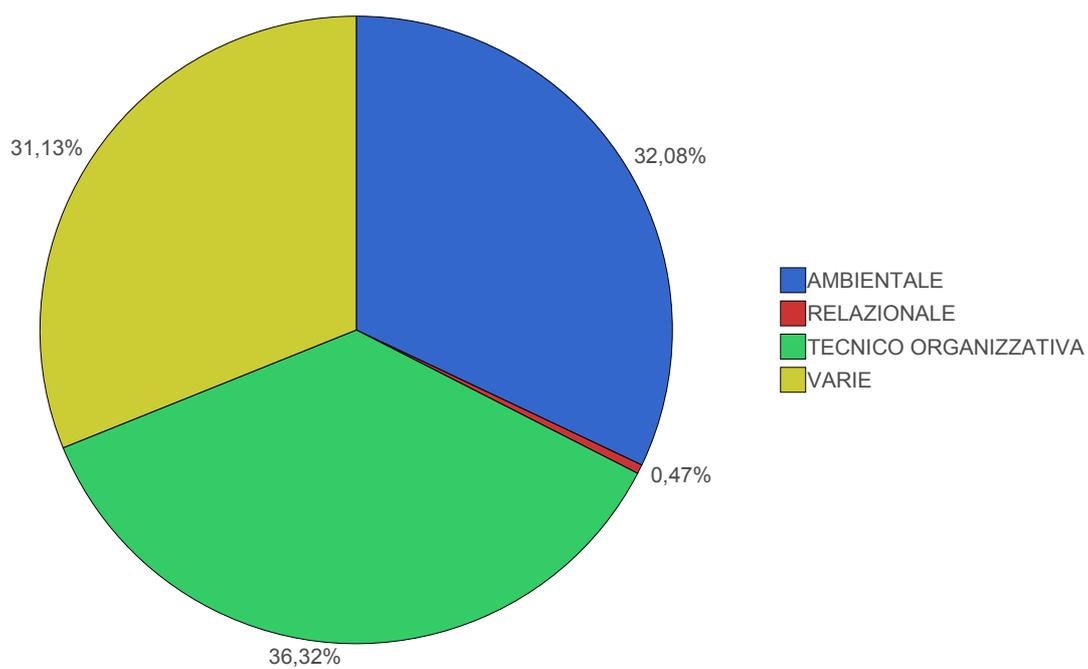
Voto Medio Complessivo (domanda J)



SUGGERIMENTI



Tipo suggerimento

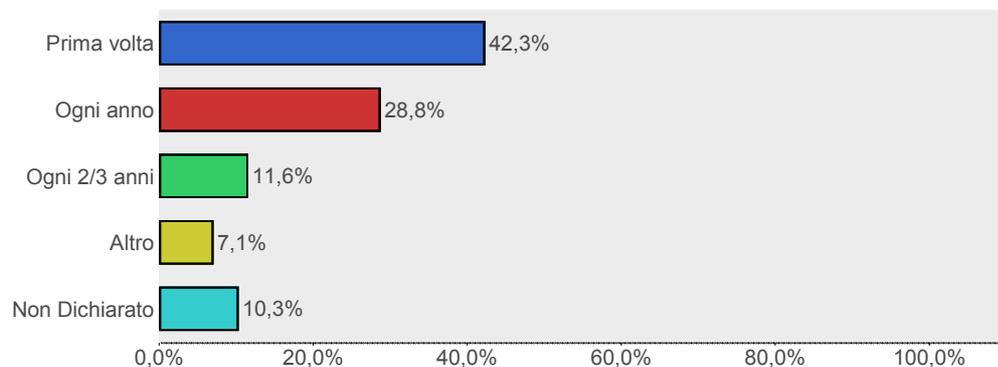


SUGGERIMENTI

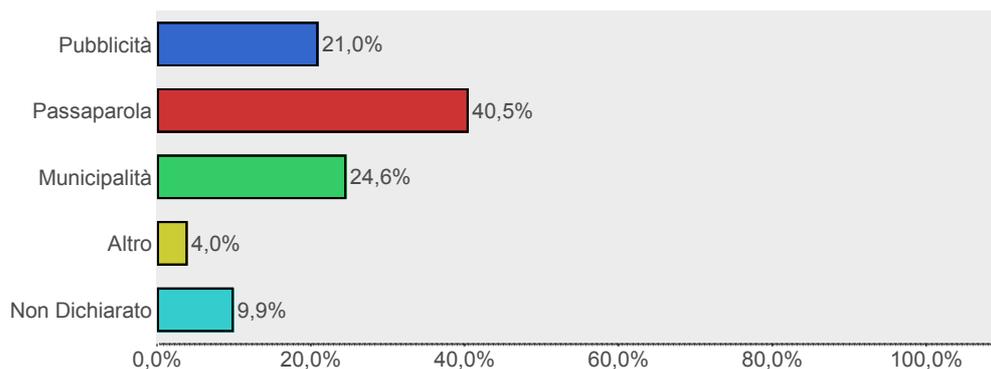
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	11 - ACCESSORI BAGNO/DOCCIA (PORTASAPONE, DOCCIA BRACCIO SNODABILE, SEGGIOLINO, BIDET, ATTACCAPANNI)	8,0%	17
	7 - ATTACCAPANNI IN CAMERA	7,1%	15
	19 - ABBASSARE POSIZIONE TV	2,8%	6
	20 - SERVIZIO BAR	2,4%	5
	14 - PULIZIA SPIAGGIA/ARENILE	1,9%	4
	1 - ODORE FOGNARIO	1,9%	4
	22 - TELEFONO EMERGENZA IN STANZA	1,4%	3
	16 - TENDA NON OSCURANTE IN CAMERA	1,4%	3
	12 - LETTINI/OMBRELLONI IN SPIAGGIA	1,4%	3
	13 - FRIGO PER PIANO	0,9%	2
	17 - GANCI NELLE DOCCE IN SPIAGGIA	0,9%	2
	18 - RAMPA PER DISABILI	0,5%	1
	21 - SERVIZIO BIBLIOTECA	0,5%	1
	15 - STANZA PER PREGARE	0,5%	1
10 - COLLEGAMENTO INTERNET	0,5%	1	
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	0,5%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	2 - MENU'/CUOCO/RISTORAZIONE	14,2%	30
	3 - ANIMAZIONE/ORGANIZZAZIONE	6,6%	14
	6 - ORARIO DI APERTURA/CHIUSURA SPIAGGIA	6,1%	13
	7 - ORARIO COLAZIONE/PRANZO/CENA	3,8%	8
	10 - GIORNALI	2,4%	5
	1 - INFERMIERA	1,4%	3
	4 - CONTROLLO GLICEMICO	0,9%	2
	5 - DURATA SOGGIORNO	0,9%	2
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	19,8%	42
	2 - VA BENE COSI'	11,3%	24
Totale		100,0%	212

ALTRE INFORMAZIONI

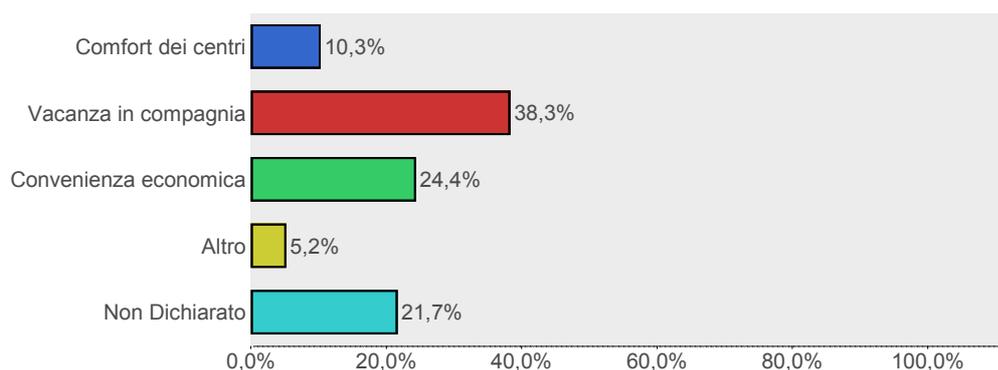
L - Partecipa spesso ai soggiorni presso i centri Morosini e/o Mocenigo?



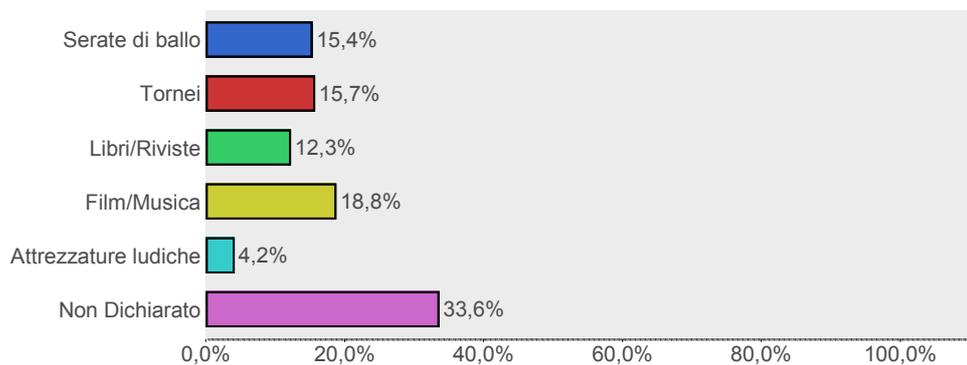
M - Come è venuto a conoscenza dei nostri centri di soggiorno?



N - Per quale motivo prevalente ha deciso di iscriversi al centro di soggiorno?

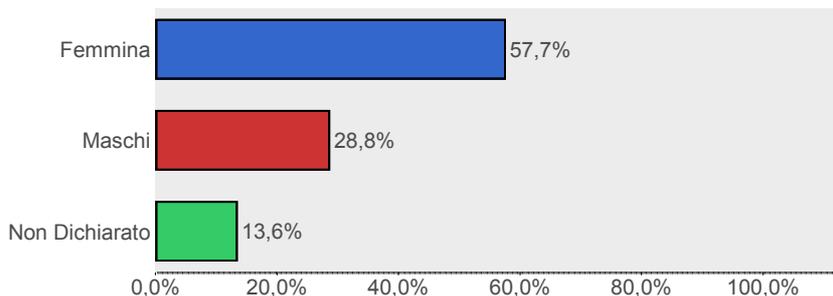


O - Se potesse scegliere vorrebbe più:

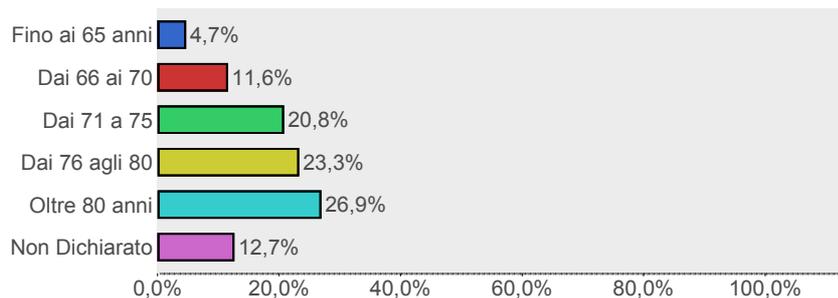


PROFILO UTENTE

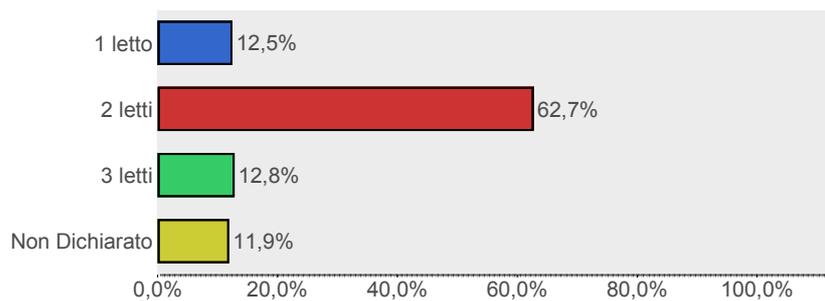
Sesso



Età



Tipologia delle camere in cui ha soggiornato



Ha partecipato in passato ai soggiorni climatici?

