

**Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**



**Direzione Programmazione e Controllo  
Settore Sistemi informativi e Cittadinanza digitale**



**APPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:  
WiFi - Connettività internet pubblica**

## **Indice**

<b>Rendicontazione .....</b>	<b>3</b>
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....	7
3. Rendicontazione reclami 2012 .....	8
<b>Aggiornamento.....</b>	<b>11</b>
1. Aggiornamento testo.....	11
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....	13
<b>Miglioramento .....</b>	<b>15</b>
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013 .....	15
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013 .....	15

## Rendicontazione

### 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

**SERVIZI N.1 e 2 "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users, "FreeItaliaWiFi " - WiFi gratuito per utenti FreeItaliaWiFi**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI</b>	<b>STANDARD (Valore atteso)</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
<b>Disponibilità del Servizio</b>	DIS: Percentuale di tempo di effettiva erogazione del servizio, calcolata trimestralmente	≥ 98,5%	<i>apr-giu 2012: 98.70%</i>
			<i>lug-set 2012: 98.56%</i>
			<i>ott-dic 2012: 98.53%</i>
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta ai quesiti posti all'indirizzo info@cittadinanzadigitale.it, calcolato trimestralmente	4 giorni	<i>apr-giu 2012:</i> richieste ricevute 38, richieste evase 35, <b>tempo medio risposta 1,54 gg</b>
			<i>lug-set 2012:</i> richieste ricevute 52, richieste evase 51, <b>tempo medio risposta 2,16 gg</b>
			<i>ott-dic 2012:</i> richieste ricevute 53, richieste evase 53, <b>tempo medio risposta 1,42 gg</b>
			Complessivamente sono state trattate 139 email, di cui: - 67 richieste d'informazione, suggerimenti - 74 reclami

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

<p><b>Tempestività</b></p>	<p>Tempo medio di pubblicazione sui siti <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> e <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente</p>	<p>≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate ≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate</p>	<p>Nel corso del 2012 è stata inserita nella mappa degli hotspot l'informazione sul loro stato di attività/manutenzione, integrata direttamente con il sistema automatico di monitoraggio della rete wifi. La pubblicazione dell'informazione aggiornata sullo stato di ciascun hotspot avviene <b>al massimo entro 75 minuti</b> dalla variazione.</p>
----------------------------	---	---	---

### SERVIZIO N.3 "Veniceconnected" - WIFI a pagamento

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI</b>	<b>STANDARD (Valore atteso)</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
<p><b>Disponibilità del Servizio</b></p>	<p>DIS: Percentuale di tempo di effettiva erogazione del servizio, calcolata trimestralmente</p>	<p>≥ 98,5%</p>	<p><i>apr-giu 2012: 98.70%</i> <i>lug-set 2012: 98.56%</i> <i>ott-dic 2012: 98.53%</i></p>
<p><b>Affidabilità del servizio</b></p>	<p>Si definisce l'evento di "Grave disservizio della rete" nel caso in cui la percentuale degli hotspot attivi sia inferiore al valore soglia del 60% (%_hotspot_attivi &lt; 60%) o il sistema di autenticazione non sia attivo. GD: Percentuale di tempo di "Grave disservizio della rete" rispetto al tempo del servizio acquistato.</p>	<p>GD &lt; 25%</p>	<p><b>disservizi gravi della rete</b> <i>apr-giu 2012:</i> ▪ dalle 16.27 del 19/4 alle 10.16 del 20/4 <i>lug-set 2012:</i> ▪ nessuno <i>ott-dic 2012:</i> ▪ dalle 18.51 del 15/11 alle 21.17 del 15/11</p>

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta ai quesiti posti alla sezione "Contattaci" di <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> , calcolato trimestralmente	4 giorni	<i>apr-giu 2012:</i> richieste ricevute 34, richieste evase 34, <b>tempo medio risposta 3,21 gg</b>
			<i>lug-set 2012:</i> richieste ricevute 41, richieste evase 41, <b>tempo medio risposta 1,85 gg</b>
			<i>ott-dic 2012:</i> richieste ricevute 17, richieste evase 17, <b>tempo medio risposta 1,59 gg</b>
<p>Sono state ricevute 92 richieste, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 richieste d'informazione, suggerimenti</li> <li>- 74 reclami</li> </ul> <p>Le risposte sono state fornite nella lingua straniera dell'utente, prevalentemente in inglese.</p>			
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di pubblicazione sui siti <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> e <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente	<p>≥ 24 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate</li> <li>≤ 2 ore</li> <li>- dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate</li> </ul>	<p>Nel corso del 2012 è stata integrata nella mappa degli hotspot l'informazione sul loro stato di attività/manutenzione integrato direttamente con il sistema automatico di monitoraggio della rete wifi.</p> <p>La pubblicazione dell'informazione aggiornata sullo stato di</p>

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			ciascun hotspot avviene <b>entro 75 minuti</b> dalla variazione.
--	--	--	--

## **2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012**

Il 18 settembre 2012 è stata avviata un'indagine di customer satisfaction permanente attiva su [www.comune.venezia.it/questionariowifi](http://www.comune.venezia.it/questionariowifi).

L'indagine è rivolta principalmente agli utilizzatori di lingua italiana.

L'invito alla compilazione del questionario è stato inviato per email a tutti gli iscritti (nel 2012, 39.133) al Servizio 1 "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users.

L'indagine di customer satisfaction è anche resa pubblica attraverso i siti [www.cittadinanzadigitale.it](http://www.cittadinanzadigitale.it) e [www.veniceconnected.com](http://www.veniceconnected.com).

L'indagine di customer rimane aperta alla compilazione; è prevista la rendicontazione annuale.

Gli esiti dell'indagine, relativi ai primi due mesi, sono resi pubblici nella sezione relativa alle indagini di customer satisfaction del sito internet del Comune di Venezia [www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita).

Sulla base delle criticità emerse è stato elaborato un [Piano di miglioramento](#) per l'anno in corso, anch'esso pubblicato, che prevede:

<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b>	<b>SCADENZA</b>
La chiarezza delle informazioni sul servizio WiFi	Rivisitazione delle pagine web relative al servizio su <a href="http://cittadinanzadigitale.it">cittadinanzadigitale.it</a> e <a href="http://veniceconnected.com">veniceconnected.com</a>	31.12.2013
La facilità di connessione al servizio WiFi	Confronto con Venis per verificare problematiche tipiche di accesso ed individuare eventuali migliorie	30.06.2013

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

La diffusione sul territorio del servizio WiFi	Migliorare la comunicazione sull'estensione della rete, attraverso: - revisione delle pagine su <a href="http://cittadinanzadigitale.it">cittadinanzadigitale.it</a> (ed eventualmente <a href="http://veniceconnected.com">veniceconnected.com</a> ); - verifica della possibilità di affiggere planimetrie della copertura wifi di Venezia su alcune bacheche (tipo pontili ACTV, ma anche in altre zone). Verificare la fattibilità tecnico-economica di installazione di ulteriori hotspot in zone finora non coperte e di forte passaggio.	31.12.2013
--	--	------------

### 3. Rendicontazione reclami 2012

#### **SERVIZI N.1 e 2 "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users, "FreeItaliaWiFi" - WiFi gratuito per utenti FreeItaliaWiFi**

Gli iscritti al servizio N.1 "Cittadinanza digitale" al 31/12/12 sono 39.133.

I reclami ricevuti nel periodo 1° aprile – 31 dicembre 2012 sono stati 73.

I tempi di risposta sono stati monitorati all'interno della rendicontazione indicatore "Tempestività - Tempo medio di risposta ai quesiti posti all'indirizzo [info@cittadinanzadigitale.it](mailto:info@cittadinanzadigitale.it)".

Di seguito le risoluzioni adottate.

<b>Argomento del reclamo</b>	<b>Numero reclami ricevuti</b>	<b>Risoluzione adottata</b>
Problemi con login/password – difficoltà d'accesso	<b>40</b>	<b>1</b> Spiegazione della copertura servizio Wi-Fi
		<b>16</b> Richiesta accolta ed eseguita
		<b>23</b> L'utente è stato informato sui link di cittadinanza digitale

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Copertura rete/campo	<b>2</b>	<b>2</b> Richiesta accolta ed eseguita
Difficoltà nella connessione/collegamento rete	<b>8</b>	<b>1</b> Spiegazione della copertura servizio Wi-Fi
		<b>2</b> L'utente è stato informato sui link di veniceconnected
		<b>1</b> Suggerimento tecnico all'utente
		<b>4</b> L'utente è stato informato sui link di cittadinanza digitale
Altro	<b>23</b>	<b>23</b> Richiesta accolta ed eseguita

### **SERVIZIO N.3 "Veniceconnected" - WIFI a pagamento**

Nel periodo 1° aprile – 31 dicembre 2012, sono state acquistate 3.895 credenziali wifi per un totale di 10.571 giornate di servizio acquistato.

Sono stati avanzati 74 reclami, presentati attraverso la piattaforma di Veniceconnected. I tempi di risposta sono stati monitorati all'interno della rendicontazione indicatore "Tempestività - Tempo medio di risposta ai quesiti posti alla sezione "Contattaci" di [www.veniceconnected.com](http://www.veniceconnected.com)". Nessun reclamo ha riguardato lo standard specifico "Affidabilità del Servizio".

Di seguito le risoluzioni adottate.

<b>Argomento del reclamo</b>	<b>Numero reclami ricevuti</b>	<b>Risoluzione adottata</b>
Non funziona	<b>2</b>	<b>1</b> L'utente è stato informato che il servizio nel periodo in esame funzionava correttamente
		<b>1</b> L'utente è stato informato sul periodo di efficacia dell'account
Problemi con login/password – difficoltà d'accesso	<b>48</b>	<b>29</b> L'utente è stato informato che il pagamento non è andato a buon fine
		<b>8</b> Sono stati inviati all'utente i codici d'accesso

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

		<p><b>3</b> L'utente è stato informato sul periodo di efficacia dell'account</p> <p><b>3</b> L'utente è stato informato sulla data e ora di invio delle credenziali di accesso</p> <p><b>2</b> L'utente è stato informato sui link di veniceconnected</p> <p><b>1</b> L'utente è stato informato sui link di cittadinanza digitale</p> <p><b>1</b> Spiegazione sulle modalità di acquisto per ottenere le credenziali di accesso al servizio</p> <p><b>1</b> Spiegazione della copertura servizio Wi-Fi</p>
Ricezione segnale/ linea debole/perdita di segnale	<b>2</b>	<p><b>1</b> Spiegazione della copertura servizio Wi-Fi</p> <p><b>1</b> L'utente è stato informato che il servizio nel periodo in esame funzionava correttamente</p>
Copertura rete/campo	<b>4</b>	<p><b>3</b> Spiegazione della copertura servizio Wi-Fi</p> <p><b>1</b> L'utente è stato informato che il servizio nel periodo in esame funzionava correttamente</p>
Difficoltà nella connessione/collegamento rete	<b>5</b>	<p><b>2</b> L'utente è stato informato che il servizio nel periodo in esame funzionava correttamente</p> <p><b>1</b> L'utente è stato informato sui link di veniceconnected</p> <p><b>1</b> Suggerimento tecnico all'utente</p> <p><b>1</b> Rimborso</p>
Altro	<b>13</b>	<p><b>5</b> Rimborso</p> <p><b>4</b> Richiesta accolta ed eseguita</p> <p><b>3</b> Sono stati inviati i all'utente codici d'accesso all'utente</p> <p><b>1</b> Spiegazione sulle modalità di acquisto per ottenere le credenziali di accesso al servizio</p>

## Aggiornamento

### 1. Aggiornamento testo

Pag. 3, secondo capoverso – integrazione

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
“E’ prevista una verifica annuale dell’andamento del servizio e un aggiornamento annuale della Carta stessa la cui ultima versione è sempre reperibile sul sito <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> ”	“E’ prevista una verifica annuale dell’andamento del servizio e un aggiornamento annuale della Carta stessa la cui ultima versione è sempre reperibile sul sito <b><a href="http://www.comune.venezia.it/qualita">www.comune.venezia.it/qualita</a> e <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> e <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a>”</b>

Pag. 7, ultimo capoverso - integrazione

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
“La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio WiFi è attivo nel territorio veneziano è disponibile su <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> .”	“La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio WiFi è attivo nel territorio veneziano è disponibile su <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> e <b><a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a>”</b>

Pag. 10, nota n. 2, modifica link

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
“Le informazioni dettagliate sulla tessera del trasporto pubblico locale i.mob sono disponibili su <a href="http://imob.venezia.it/">http://imob.venezia.it/</a> ”	“Le informazioni dettagliate sulla tessera del trasporto pubblico locale i.mob sono disponibili su <b><a href="http://www.actv.it">www.actv.it</a>”</b>

Pag. 13, “Cosa offre”, semplificazione

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
“Connettività internet in modalità WiFi nelle aree pubbliche in cui è stato attivato il servizio (la mappa	“Connettività internet in modalità WiFi nelle aree pubbliche in cui è stato attivato il servizio (la mappa

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

aggiornata è consultabile sul sito <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> selezionando Mappe e guide e, nel menu "Svago", la voce "WiFi")."	aggiornata è consultabile sul sito <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> ."
---	--

Pag. 14, "REGISTRAZIONE", modifica

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
<p>"Per procedere all'acquisto scegliere la lingua e selezionare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquista</li> <li>- VAI AL CARRELLO</li> <li>- il giorno a partire dal quale si intende attivare il servizio</li> <li>- Svago.</li> </ul> <p>Nella sezione Svago è possibile scegliere tra le seguenti tipologie di prodotto:"</p>	<p>"Per procedere all'acquisto scegliere la lingua e selezionare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquista</li> <li>- VAI AL CARRELLO</li> <li>- il giorno a partire dal quale si intende attivare il servizio</li> <li>- <b>Wi-Fi</b>.</li> </ul> <p>Nella sezione <b>Wi-Fi</b> è possibile scegliere tra le seguenti tipologie di prodotto:"</p>

Pag. 14, "REGISTRAZIONE", modifica

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
<p>"Per procedere all'acquisto scegliere la lingua e selezionare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquista</li> <li>- VAI AL CARRELLO</li> <li>- il giorno a partire dal quale si intende attivare il servizio</li> <li>- Svago.</li> </ul> <p>Nella sezione Svago è possibile scegliere tra le seguenti tipologie di prodotto:"</p>	<p>"Per procedere all'acquisto scegliere la lingua e selezionare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquista</li> <li>- VAI AL CARRELLO</li> <li>- il giorno a partire dal quale si intende attivare il servizio</li> <li>- <b>Wi-Fi</b>.</li> </ul> <p>Nella sezione <b>Wi-Fi</b> è possibile scegliere tra le seguenti tipologie di prodotto:"</p>

Pag. 16, "Tempestività", modifica

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
<p>"Tempo medio di pubblicazione sui siti <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> e <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente"</p>	<p>"Tempo medio di pubblicazione sul sito <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente"</p>
<p>≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio</p>	<p>≤ 75 min. dall'interruzione del servizio per ciascun hotspot</p>

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

per le manutenzioni programmate ≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate	
---	--

Pag. 18, "Tempestività", modifica

<b>Versione precedente</b>	<b>Versione aggiornata</b>
"Tempo medio di pubblicazione sui siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente"	"Tempo medio di pubblicazione sul sito www.veniceconnected.com dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente"
≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate ≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate	≤ 75 min. dall'interruzione del servizio per ciascun hotspot

## 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Viene rimodulata la pubblicazione delle informazioni relativa agli hotspot in manutenzione in base al nuovo sistema di monitoraggio automatico adottato.

**SERVIZI N.1 e 2 "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users, "FreeItaliaWiFi" - WiFi gratuito per utenti FreeItaliaWiFi**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI</b>	<b>STANDARD 2012 (Valore atteso)</b>	<b>STANDARD 2013 (Valore atteso)</b>
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di pubblicazione sui siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente	≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate ≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni	≤ 75 min <b>dall'interruzione del servizio per ciascun hotspot</b>

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

		non programmate	
--	--	-----------------	--

### **SERVIZIO N.3 "Veniceconnected" - WIFI a pagamento**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI</b>	<b>STANDARD 2012 (Valore atteso)</b>	<b>STANDARD 2013 (Valore atteso)</b>
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di pubblicazione sui siti <a href="http://www.cittadinanzadigitale.it">www.cittadinanzadigitale.it</a> e <a href="http://www.veniceconnected.com">www.veniceconnected.com</a> dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente	≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate ≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate	<b>≤ 75 min dall'interruzione del servizio per ciascun hotspot</b>

## **Miglioramento**

### **1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013**

I progetti di miglioramento, correlati all'Indagine di customer satisfaction descritta al punto 2 del paragrafo "Rendicontazione", sono resi pubblici nella sezione relativa alle indagini di customer satisfaction del sito internet del Comune di Venezia [www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita).

### **2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013**

Per l'anno 2013 si confermano gli standard previsti per l'anno 2012, ad eccezione di quanto previsto relativamente all'indicatore "Tempestività - Tempo medio di pubblicazione sui siti [www.cittadinanzadigitale.it](http://www.cittadinanzadigitale.it) e [www.veniceconnected.com](http://www.veniceconnected.com) dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente" (vedi sezione Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi).