CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità

RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANNO 2010

SERVIZIO RIDUZIONE DEL DANNO
DROP IN - UTENTI

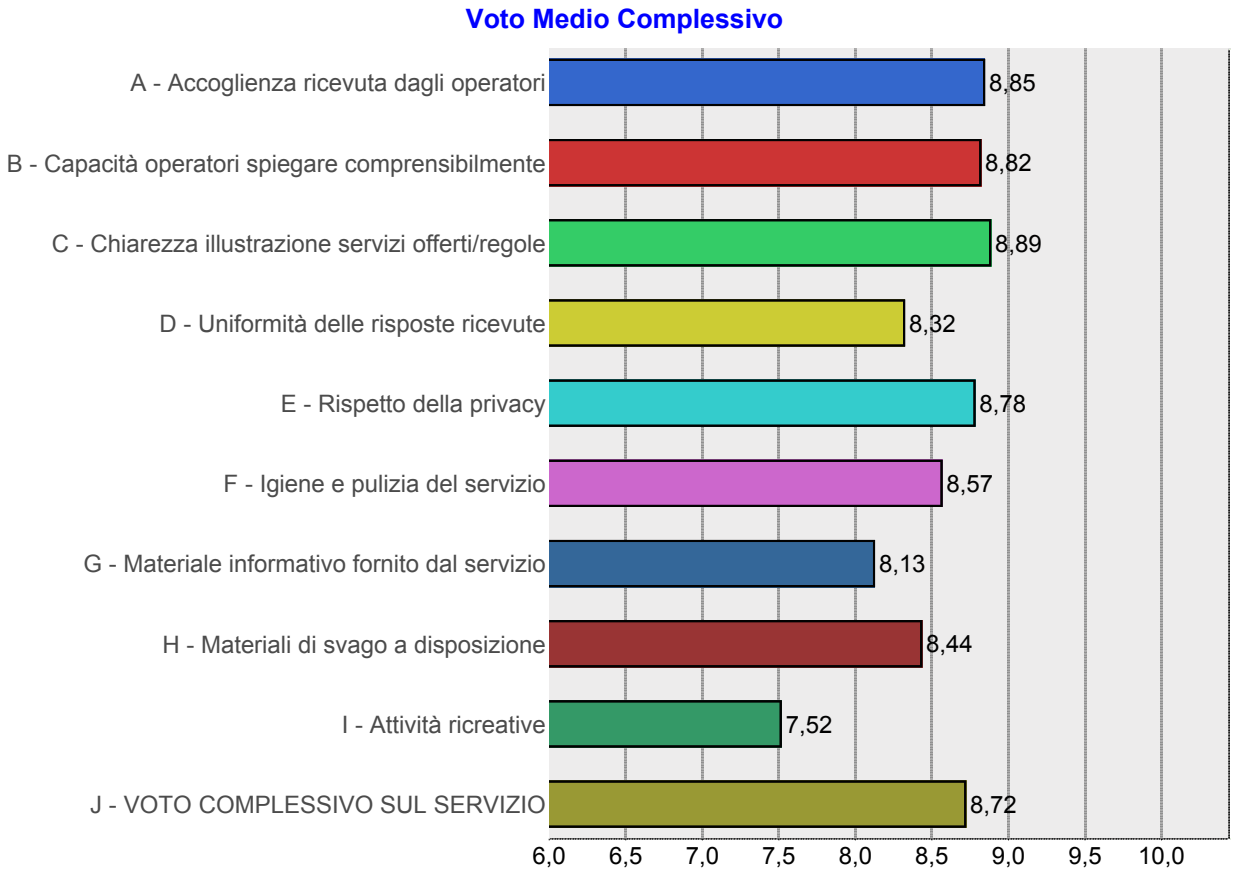
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	80
Totale questionari	**80**

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): ***8,48***

Voto Medio Complessivo (domanda J): ***8,73***



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO DROP IN - UTENTI Anno 2010

Punti di forza (Voto medio >= 8)

Domanda	Voto
C - Chiarezza con cui gli operatori illustrano i servizi offerti e le regole da seguire	8,89
A - Accoglienza ricevuta dagli operatori	8,85
B - Capacità degli operatori di spiegare in modo comprensibile	8,82
E - Rispetto della privacy	8,78
F - Igiene e pulizia del servizio	8,57
H - Materiali di svago a disposizione (carte, videocassette, libri, ecc.)	8,44
D - Uniformità delle risposte ricevute dai diversi operatori del servizio	8,32
G - Materiale informativo fornito dal servizio	8,13

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

Domanda	Voto
I - Attività ricreative (torneo di scacchi, partite di calcio, visione film)	7,52

Punti di debolezza (Voto medio <= 7)

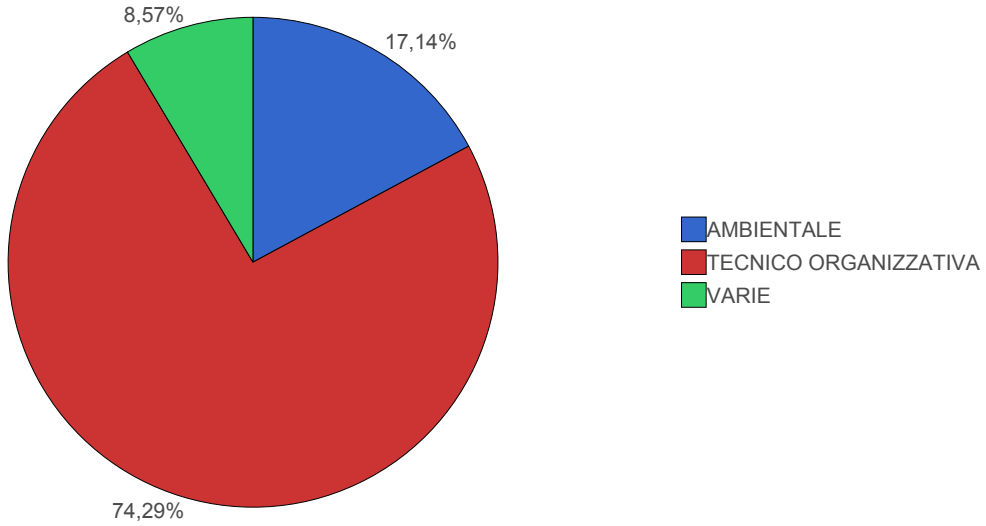
Domanda

INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO DROP IN - UTENTI
Anno 2010

SUGGERIMENTI

MESTRE

Tipo suggerimento

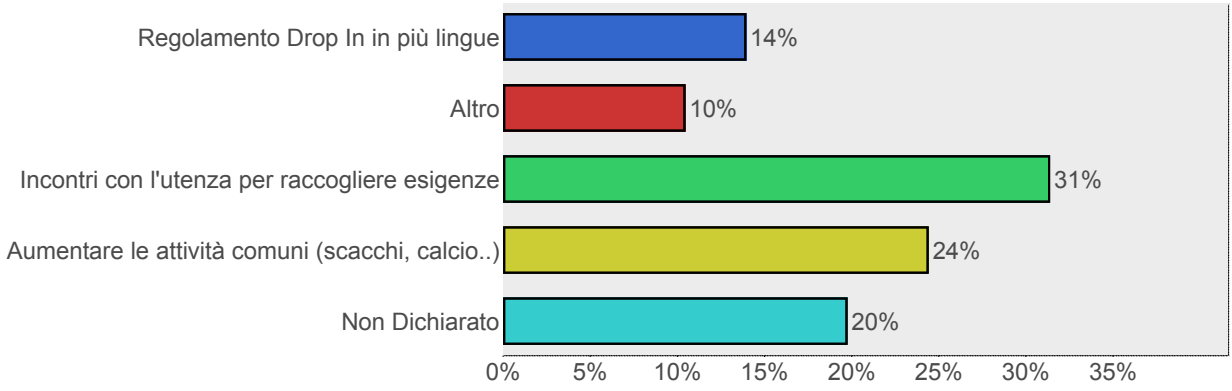


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	1 - IGIENE E PULIZIA DEL CENTRO	2,9%	1
	2 - SALVAGUARDIA PRIVACY	2,9%	1
	3 - STANZA DEL BUCO	2,9%	1
	4 - AVERE UNITA' DI STRADA CON CAMPER	5,7%	2
	5 - CUSTODIA DOCUMENTI	2,9%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - CALCIO/SPORT	17,1%	6
	2 - OFFERTE DI LAVORO	14,3%	5
	3 - INCONTRI CON L'UTENZA	5,7%	2
	4 - INTERNET	2,9%	1
	5 - ATTIVITA' ARTISTICHE	2,9%	1
	6 - GITE	5,7%	2
	7 - SATELLITARE	2,9%	1
	8 - MENO STRANIERI	8,6%	3
	9 - REGOLAMENTO DROP IN	2,9%	1
	10 - PIU' TRANQUILLITA'	11,4%	4
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	8,6%	3
Totale		100,0%	35

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

MESTRE

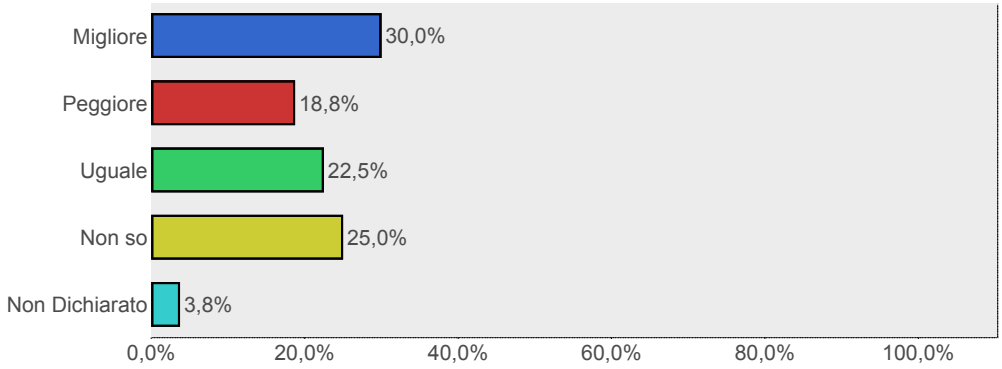
Preferenze rispetto alle iniziative di miglioramento proposte



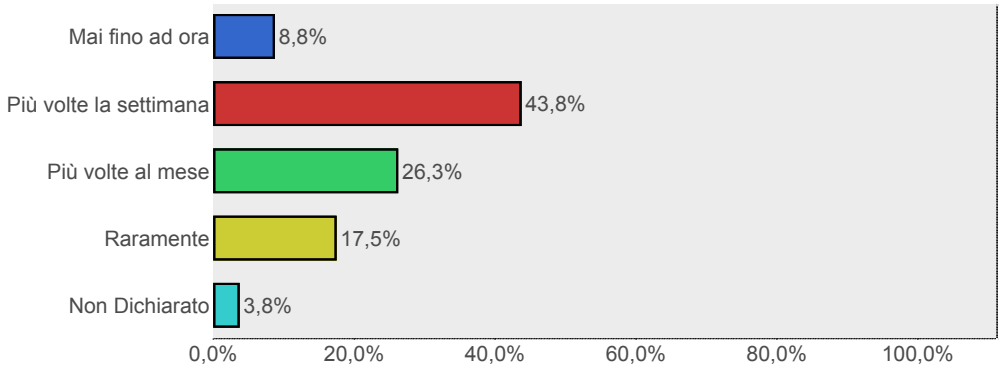
ALTRE INFORMAZIONI

MESTRE

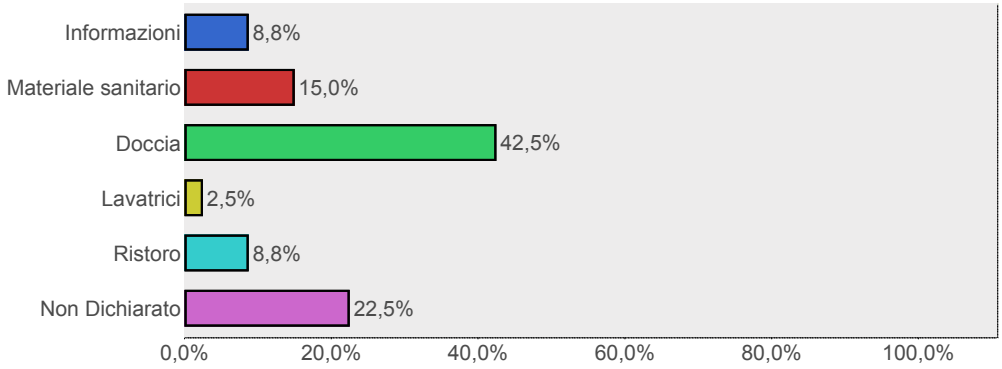
L - Come giudichi il Drop In rispetto al passato?



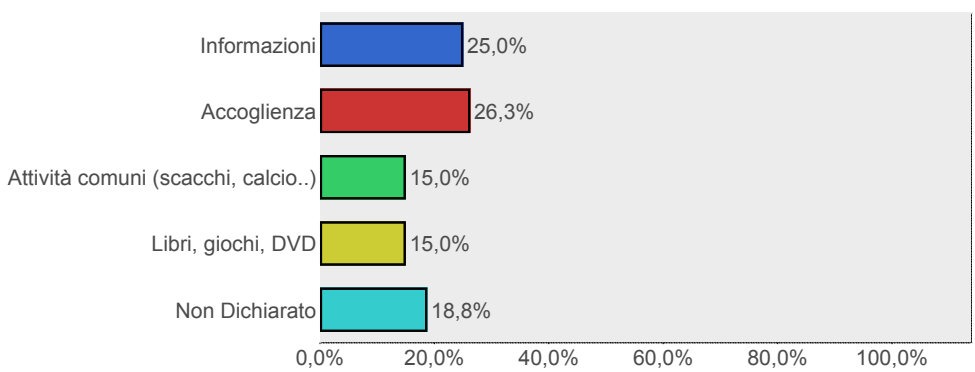
M - Con quale frequenza mediamente ti sei rivolto/a al Drop In?



N - Per quale motivo prevalente ti sei rivolto/a al Drop In?



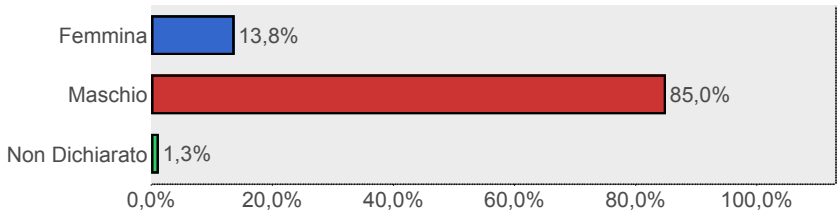
O - Se potessi scegliere, vorresti più:



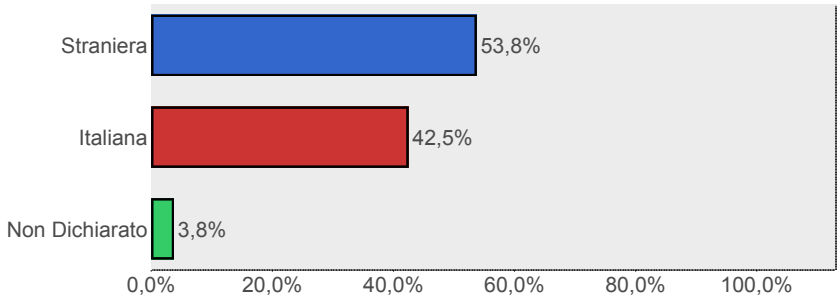
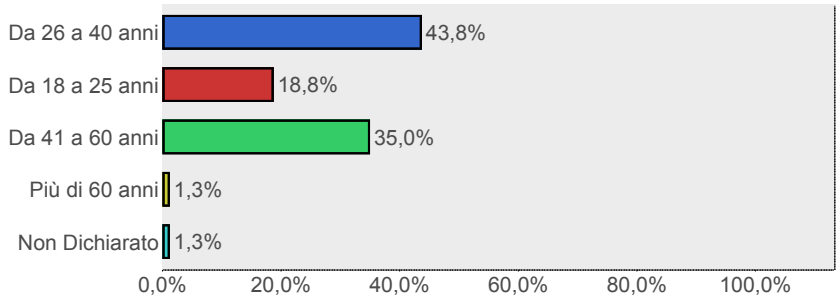
PROFILO UTENTE

MESTRE

Sesso



Cittadinanza



Età