

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Programmazione e Controllo
Settore Controllo interno e Statistica
Servizio Qualità Processi e Servizi



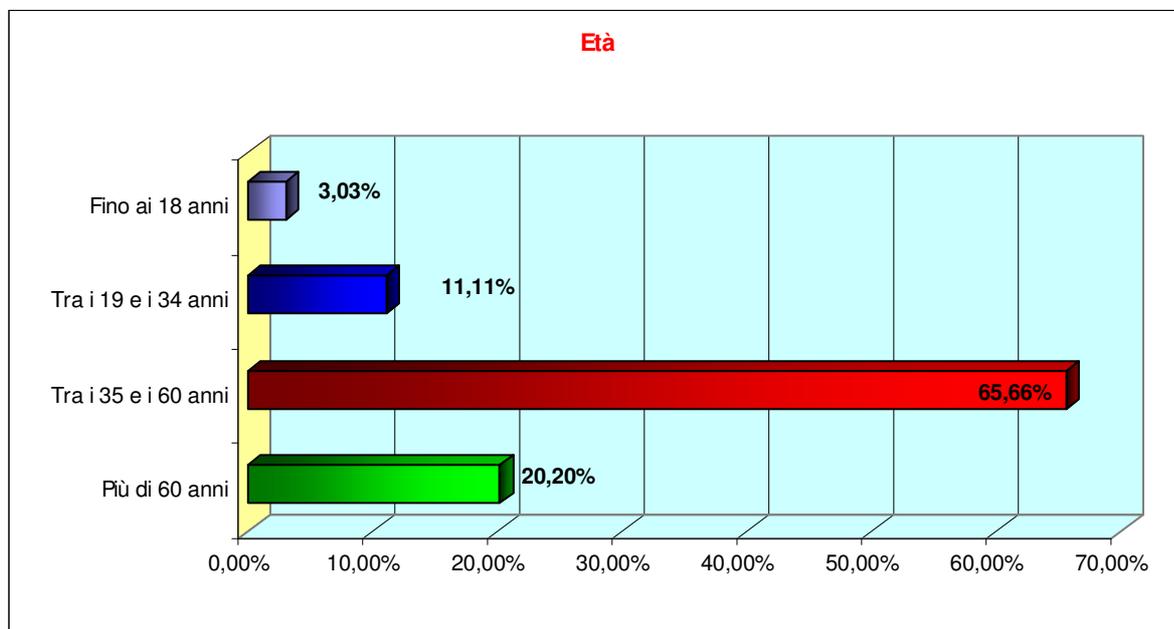
REPORT

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SERVIZIO WIFI DEL COMUNE DI VENEZIA

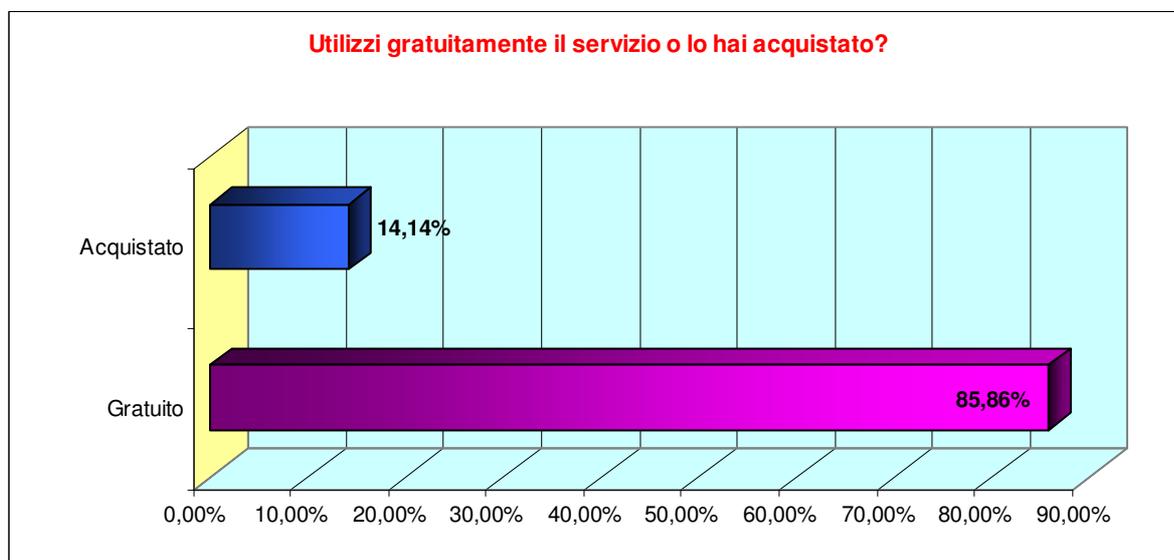
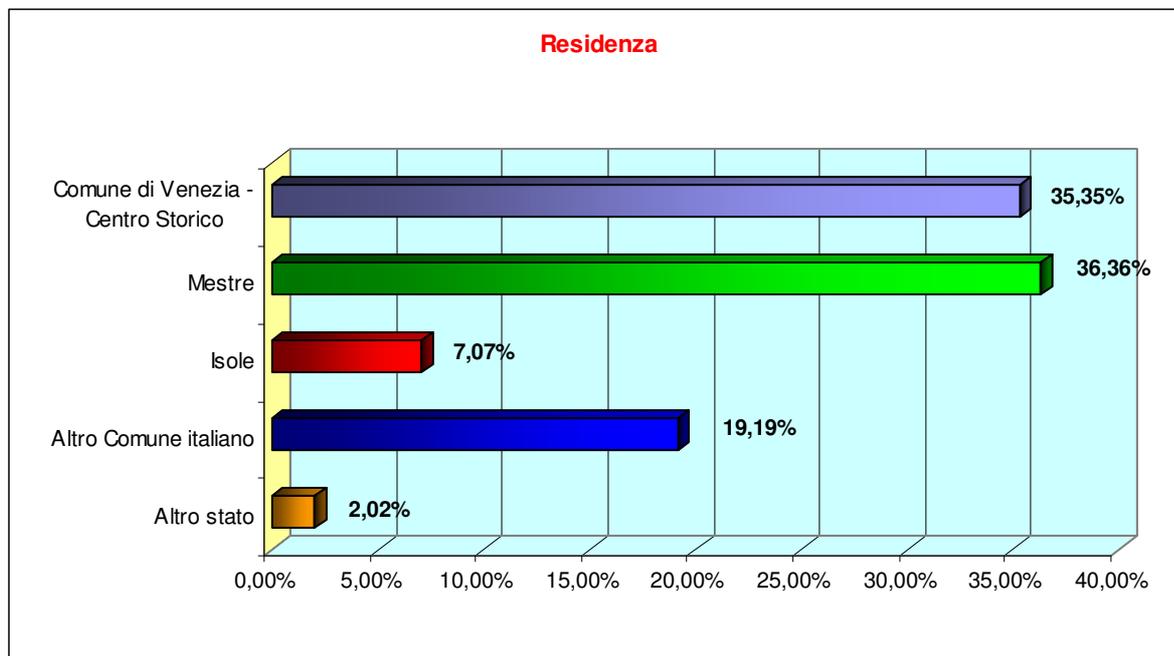
1 GENNAIO 2013 – 31 DICEMBRE 2013

RENDICONTAZIONE RILEVAZIONE

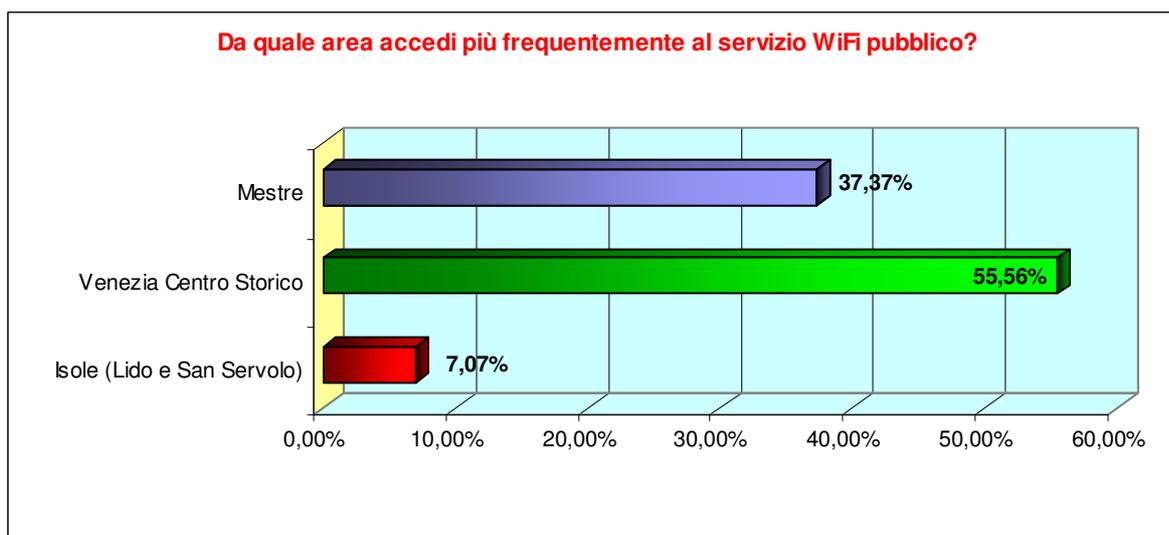
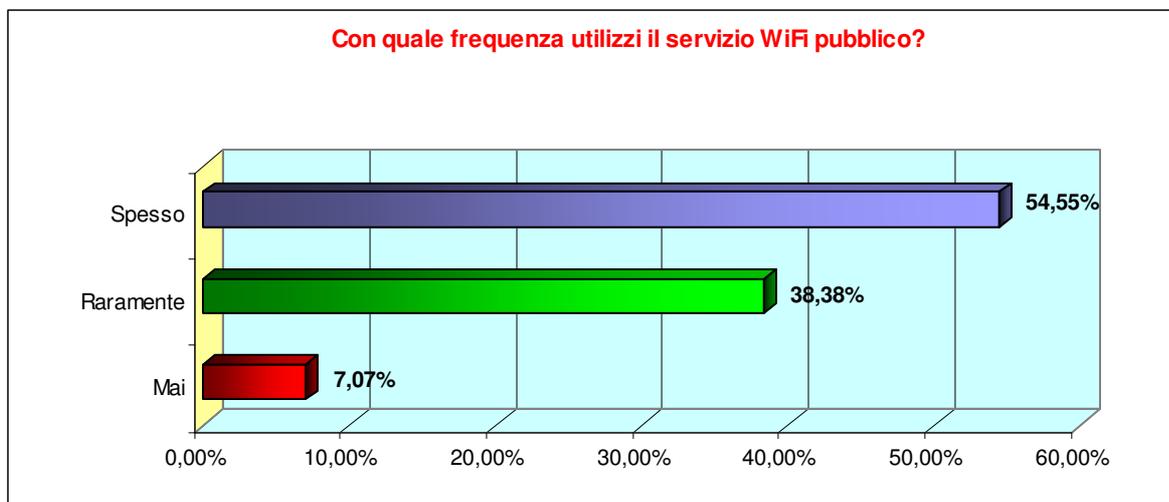
Hanno compilato il questionario 99 utilizzatori del servizio di età prevalentemente compresa nella fascia 35-60 anni:



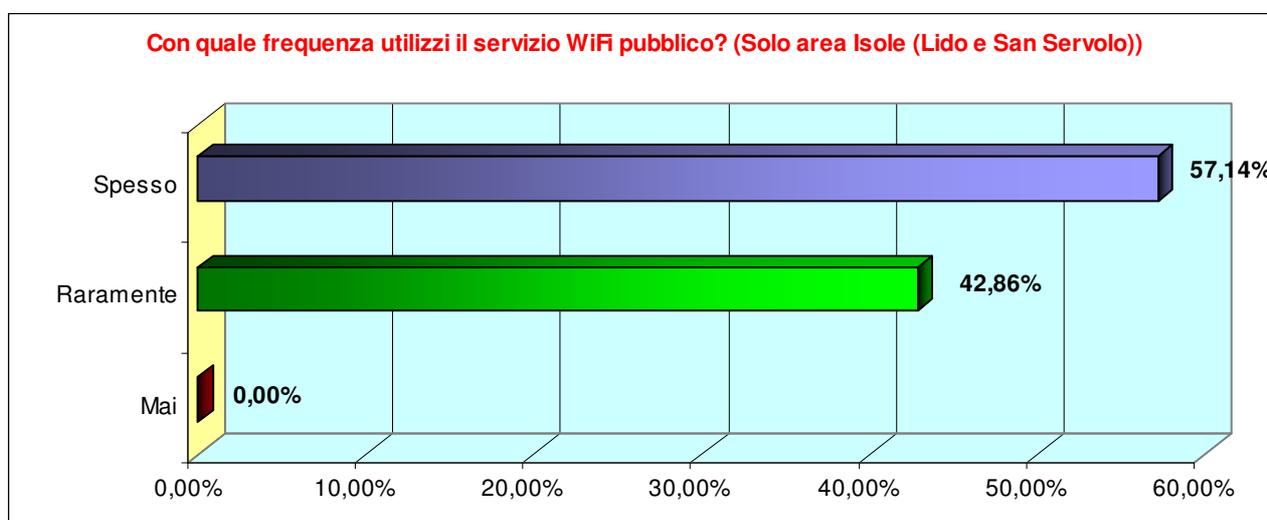
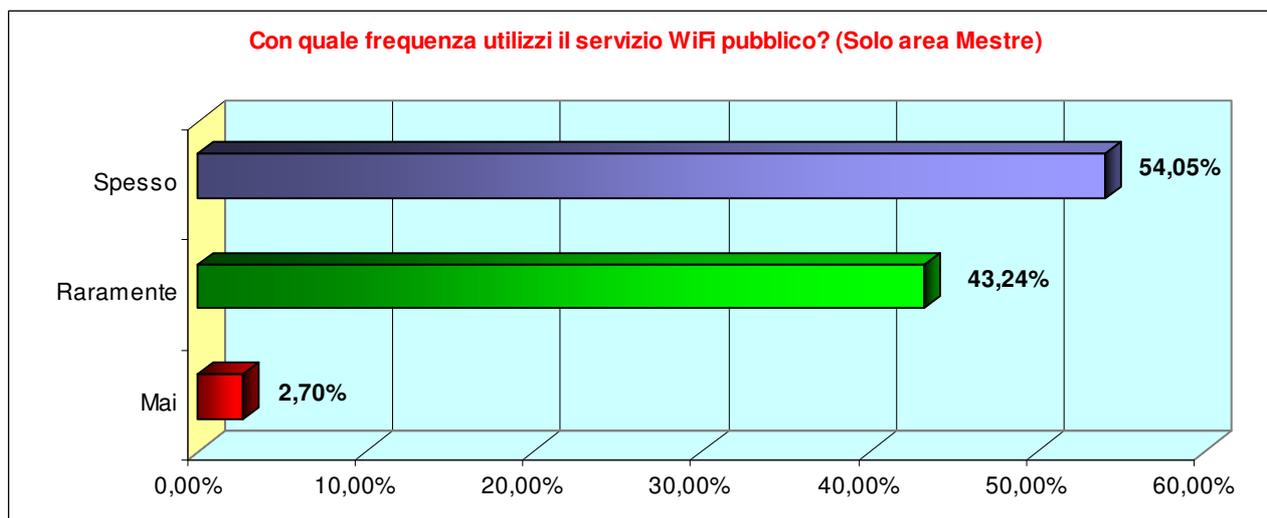
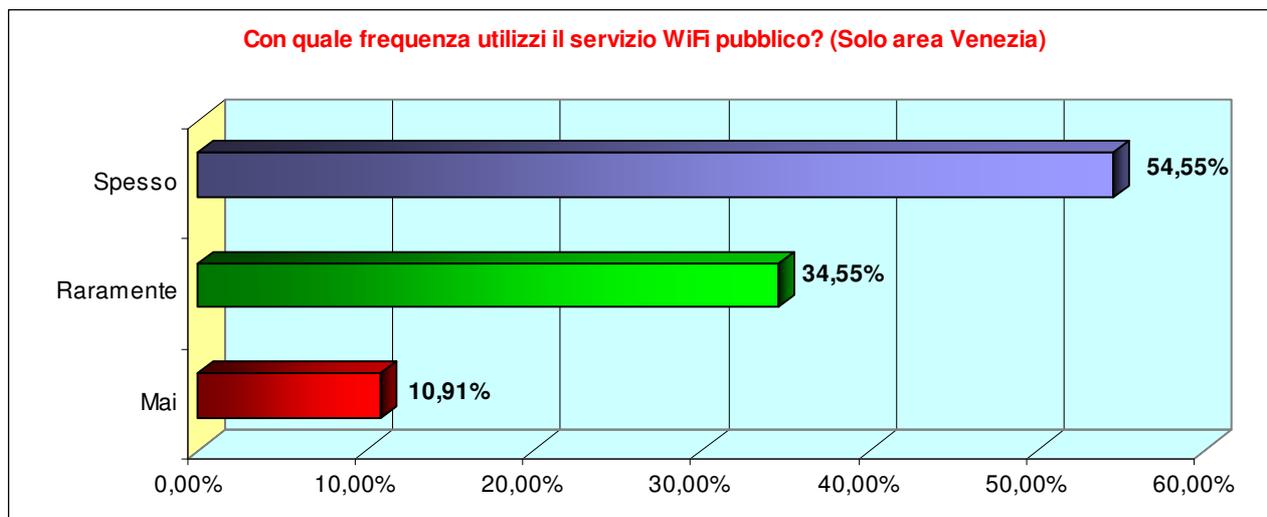
Tra i compilatori, più del 36% è **residente a Mestre** e quasi l'86% lo **utilizza gratuitamente**:



I compilatori lo utilizzano **spesso** per quasi il 55% e prevalentemente dall'area di **Venezia Centro Storico** per più del 55%:



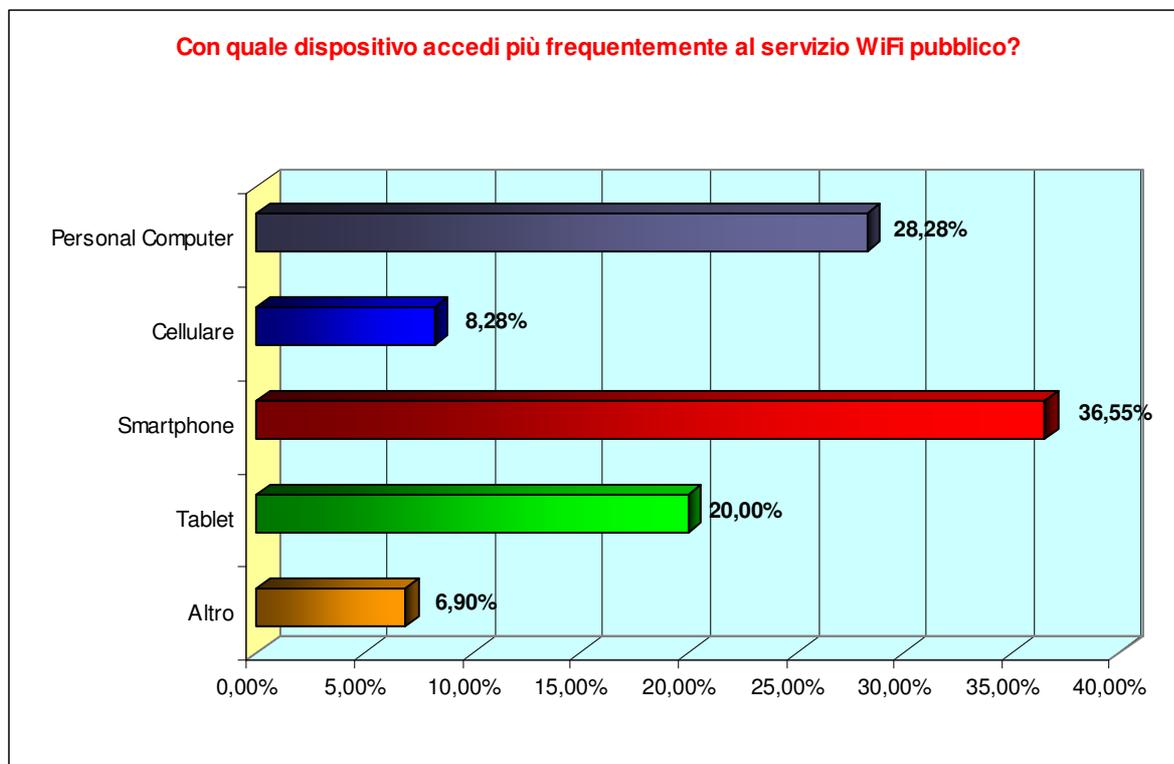
Più precisamente, la percentuale di **frequenza di utilizzo suddivisa per aree** è la seguente:



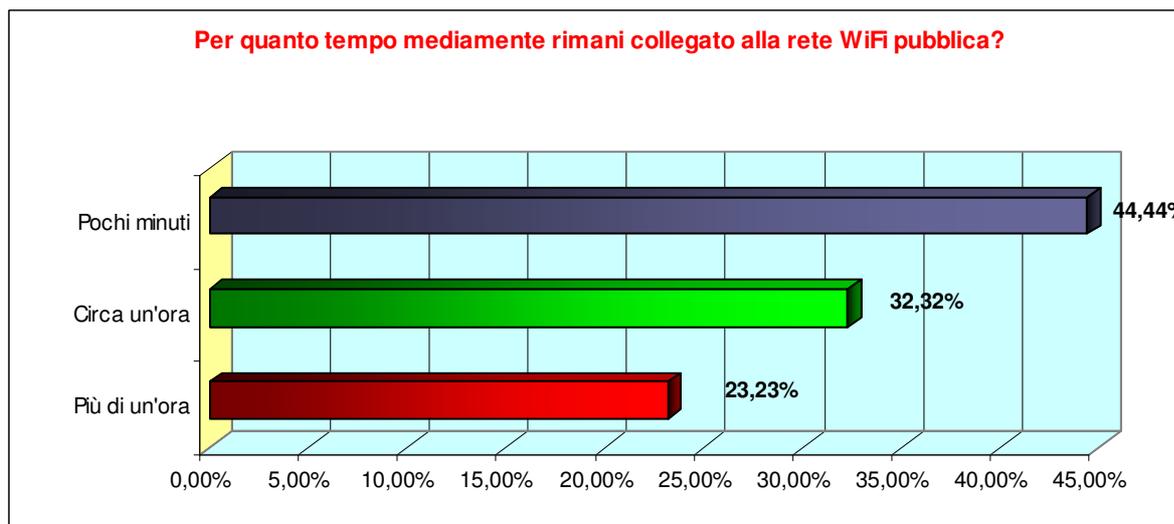
Da quale di queste zone ti colleghi più frequentemente?

	Percentuale
1 Canal Grande	8,08%
2 Piazza Ferretto - Via Palazzo - P.le Candiani	6,06%
3 Marghera - P.za S. Antonio - P.le Concordia	5,05%
4 Campo Santi Giovanni e Paolo - Campo dei Miracoli	5,05%
5 Piazzale Roma	4,04%
6 Piazza San Marco	4,04%
7 Mestre Via Poerio - P.le Don. di Sanguè	4,04%
8 Lido Gran Viale	4,04%
9 Campo San Giacomo dall'Orio - Campo Nazario Sauro	4,04%
10 Parco San Giuliano	3,03%
11 Parco Albanese	3,03%
12 Giardini S.Elena	3,03%
13 Campo Santo Stefano	3,03%
14 Campo San Zaccaria	3,03%
15 Vega - Piazzale ingresso Pleiadi - area esterna	2,02%
16 Stazione FS Venezia Santa Lucia - area esterna	2,02%
17 Stazione FS Venezia Mestre - P.le Favretti - area esterna	2,02%
18 Municipio Favaro - area esterna	2,02%
19 Campo Santa Margherita - Campo San Barnaba	2,02%
20 Campo San Polo	2,02%
21 Campo Bandiera e Moro	2,02%
22 Campi sportivi Viale San Marco	2,02%
23 Villa Franchin - area esterna	1,01%
24 Piazzetta Coin - Via Lazzari	1,01%
25 Parco Piraghetto	1,01%
26 Lido Mostra del Cinema - area esterna	1,01%
27 Lido Morosini	1,01%
28 Giardini Villa Ceresa	1,01%
29 Fondamenta della Misericordia - Campo San Felice - Campo dei Gesuiti	1,01%
30 Castello Viale Garibaldi - Via Garibaldi	1,01%
31 Campo Santi Apostoli - Strada Nuova	1,01%
32 Campo Santa Maria Formosa	1,01%
33 Campo San Trovaso - Zattere	1,01%
34 Campo San Geremia	1,01%
35 Campo de la Celestia	1,01%
36 Campi sportivi Zelarino	1,01%
37 Campi sportivi Via Calabria	1,01%
38 Piazzale Munaretto Zelarino	0,00%
39 Piazzale Madonna Pellegrina	0,00%
40 Parco Rodari Chirignago	0,00%
41 Parco Cipressina	0,00%
42 Municipio Chirignago - area esterna	0,00%
43 Lido Spiaggia	0,00%
44 Giardini Villa Querini - Impianti sportivi Via Olimpia - area esterna	0,00%
45 Giardini Ca' Savorgnan	0,00%
46 Campo San Tomà	0,00%
47 Campo San Leonardo	0,00%
48 Campo San Giobbe	0,00%
49 Campo San Bartolomio	0,00%
50 Campo Manin - Campo San Luca	0,00%
51 Campo dei Tolentini	0,00%
52 Campo dei Frari - Campo San Rocco	0,00%
53 Campi sportivi Via Kolbe - Mestre	0,00%
54 Non indicato	9,09%
	100,00%

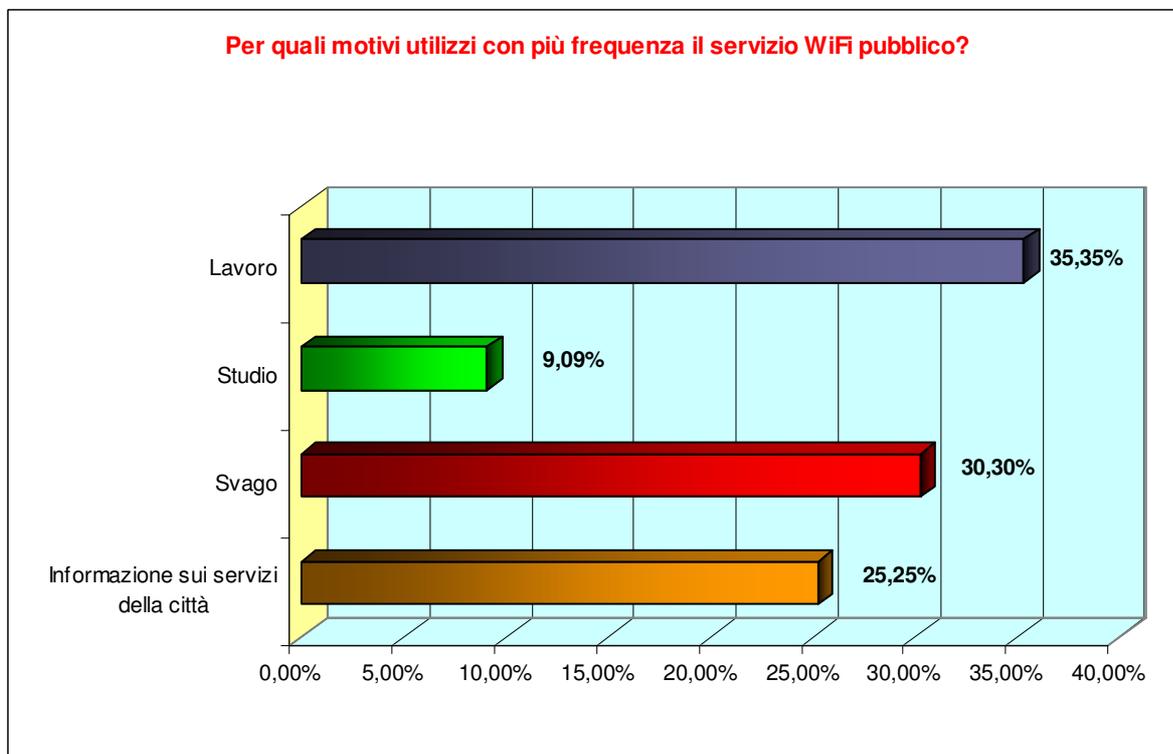
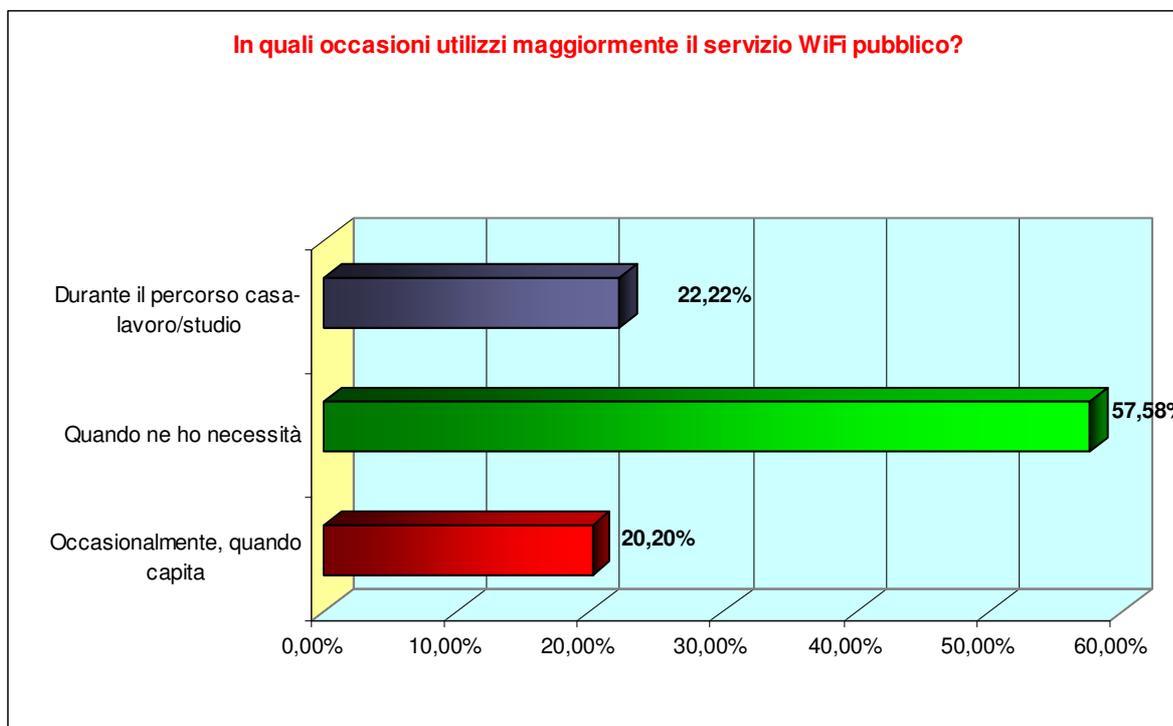
Il dispositivo più usato è lo **Smartphone** (il 36,55%), seguito dal **Personal Computer** (il 28,28%):



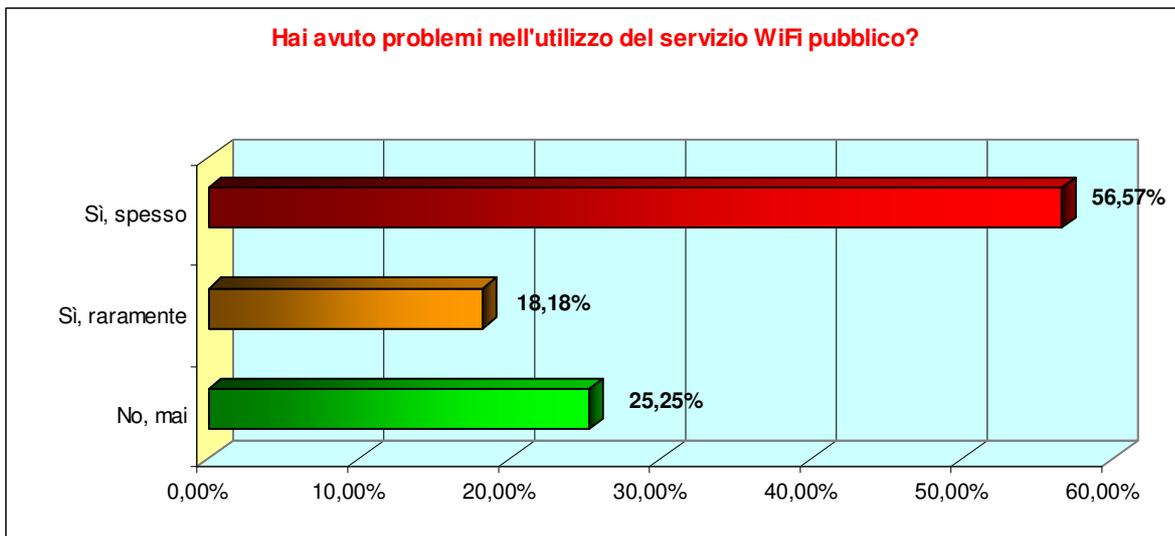
Il **44%** circa dei compilatori dichiara di rimanere collegato per **pochi minuti**, contro circa il **32%** che rimane collegato per **circa un'ora** e il **23%** che rimane collegato per **più di un'ora**.



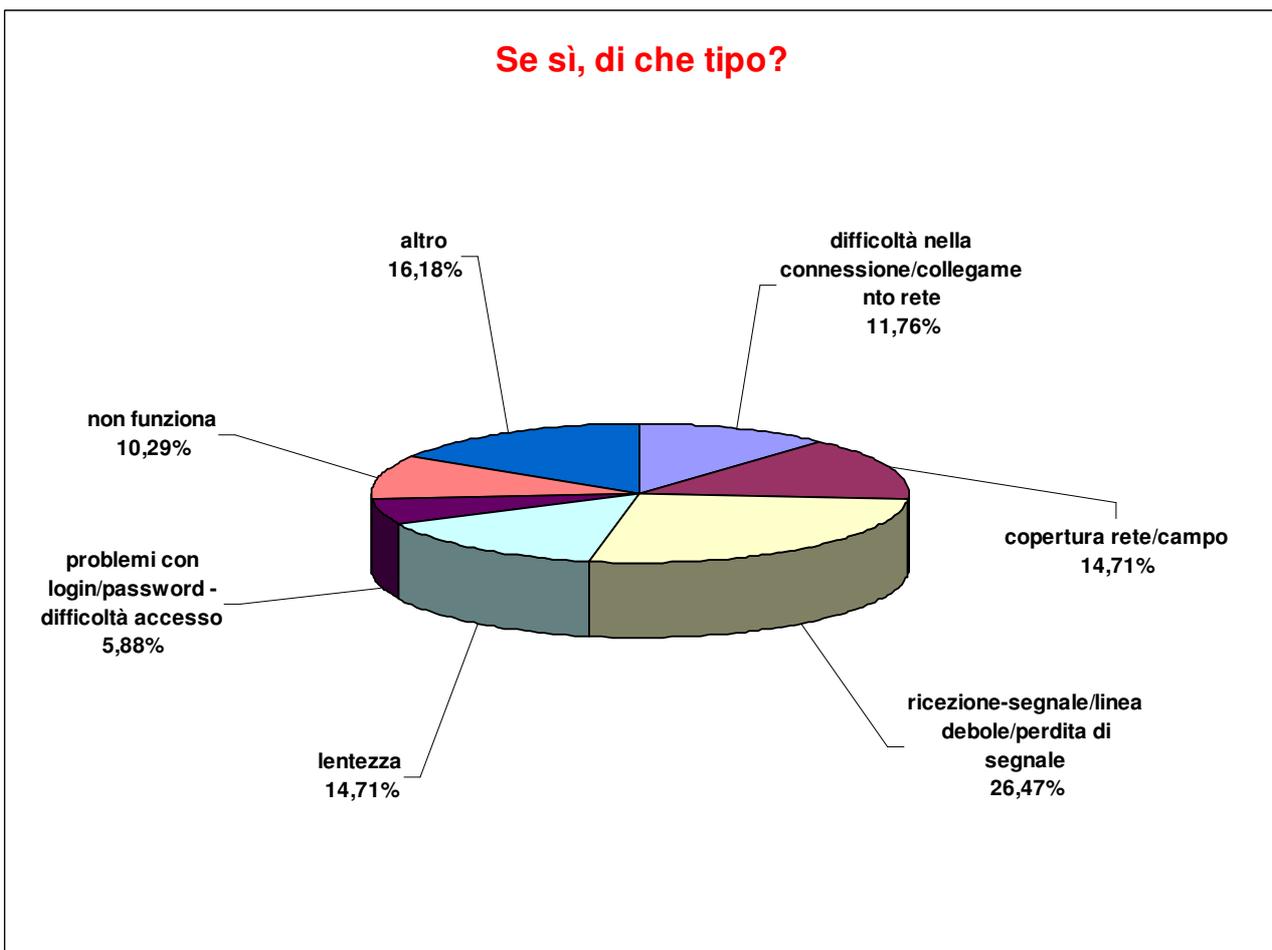
Quasi il 58% lo usa **quando ne ha necessità** e oltre il 35% per **lavoro**:



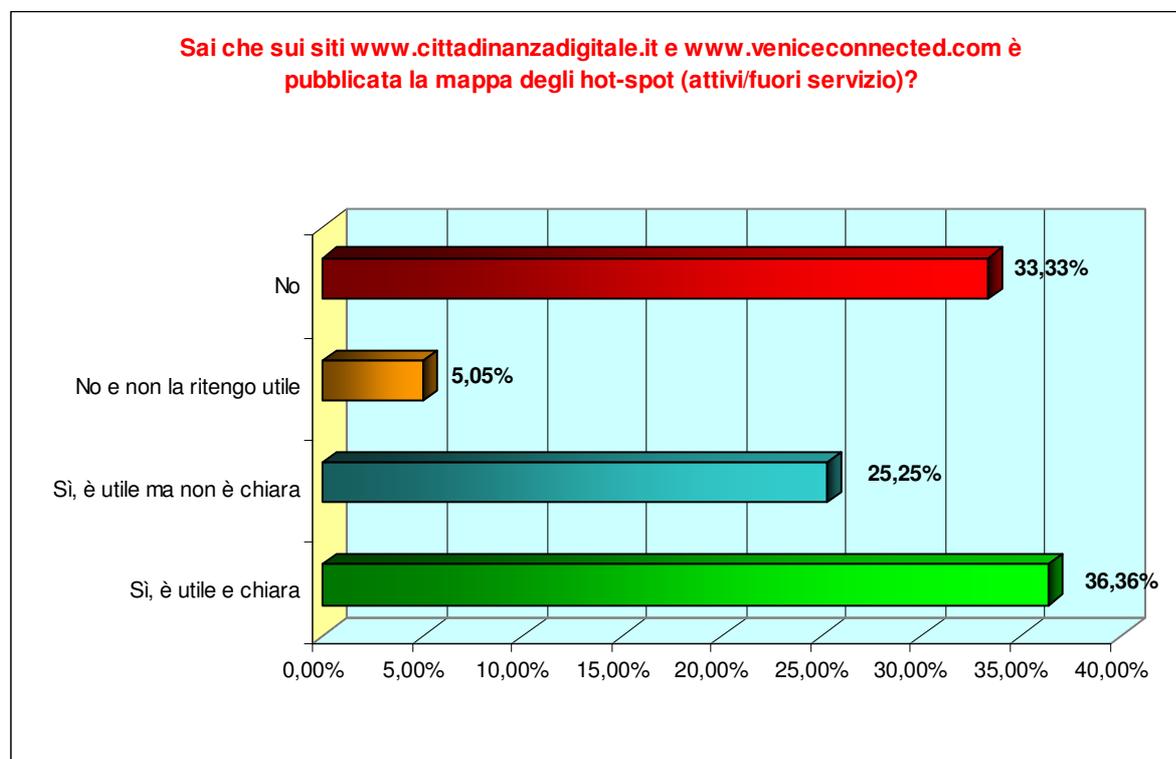
Per quanto riguarda i problemi nell'utilizzo, quasi il 75% ne ha avuti, divisi tra **spesso e raramente**, mentre il circa 25% dichiara di non averne mai riscontrati:



I **problemi** segnalati possono essere raggruppati principalmente nelle seguenti voci:

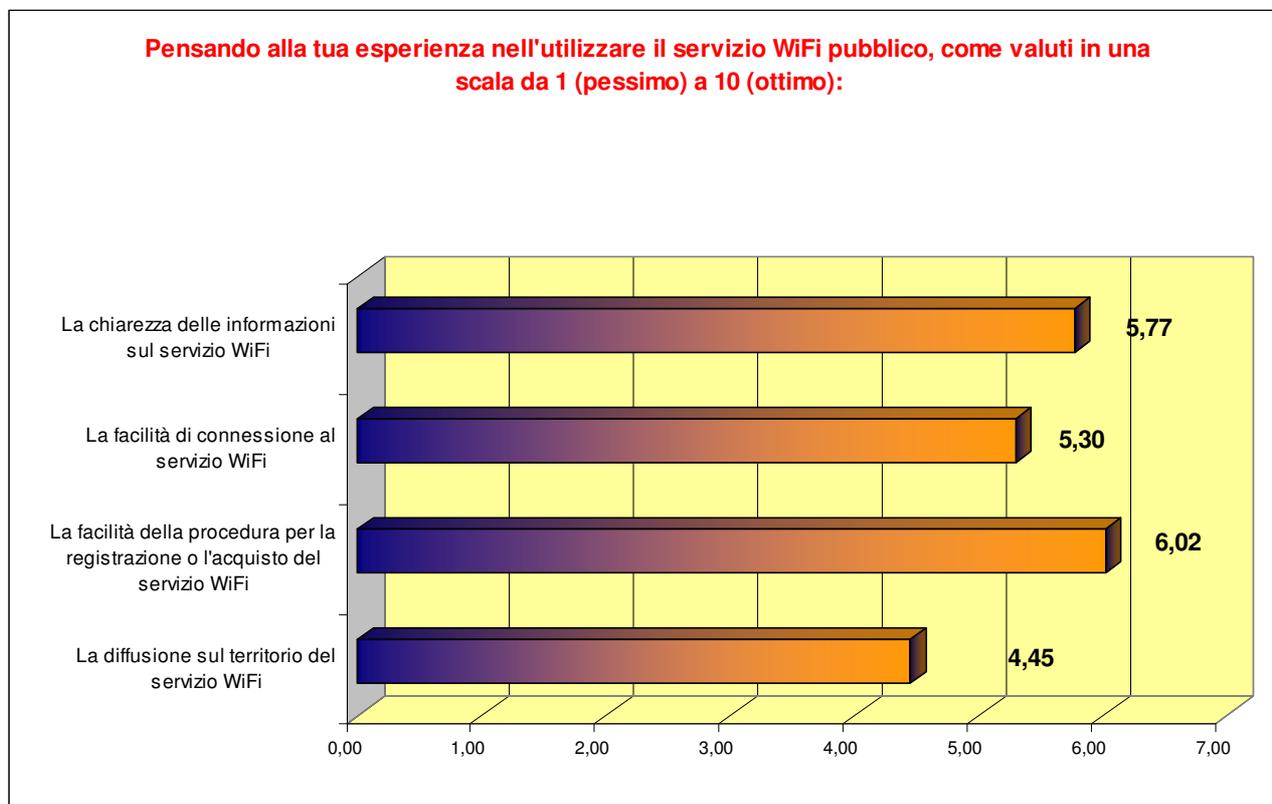


Il 38,38% **non è a conoscenza** che sui siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com è pubblicata la mappa degli hot-spot (attivi/fuori servizio), mentre oltre il 61% ne è a conoscenza e la ritiene utile, ma solo il 36,36% ritiene sia chiara.

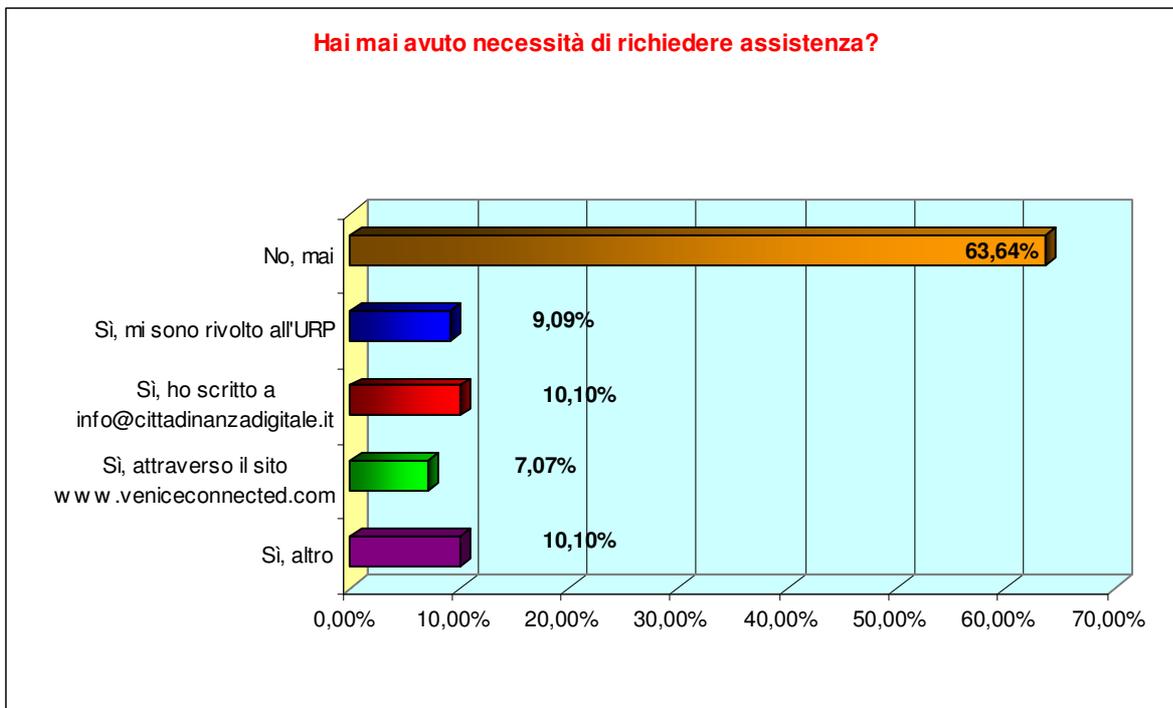


	Valore assoluto	Percentuale
No	33	33,33%
No e non la ritengo utile	5	5,05%
Sì, è utile ma non è chiara	25	25,25%
Sì, è utile e chiara	36	36,36%
totale	99	100,00%

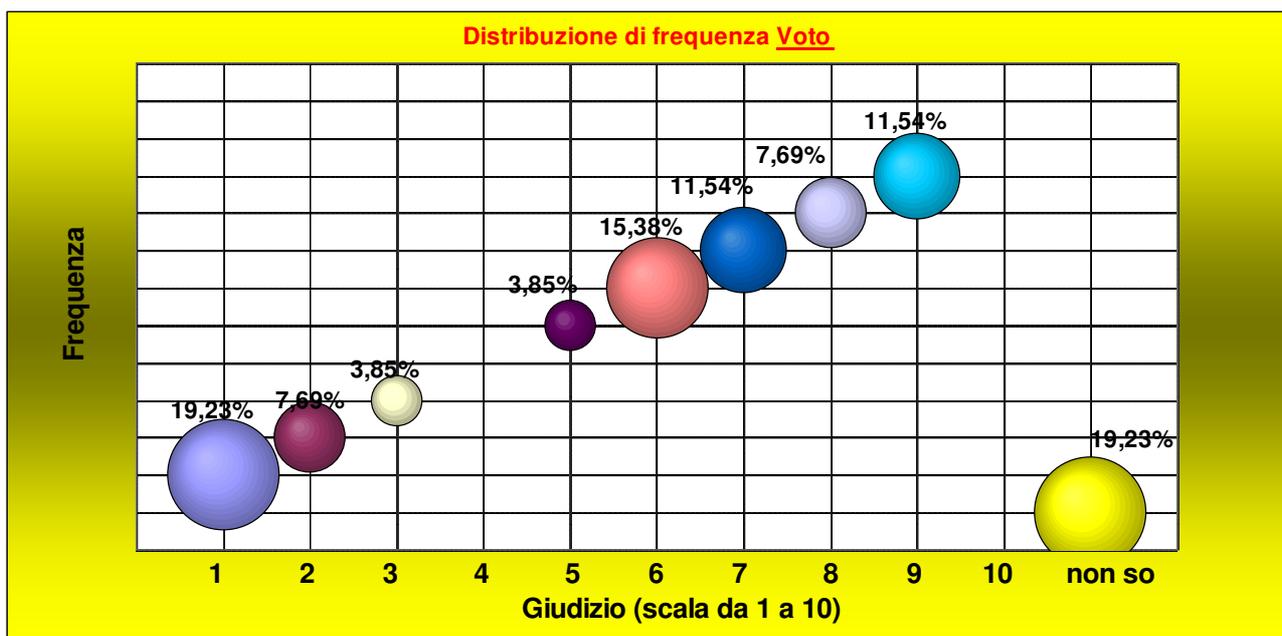
I compilatori hanno espresso maggior **soddisfazione** riguardo “*La facilità della procedura per la registrazione o l'acquisto del servizio WiFi*”, attribuendo una valutazione media di **6,02** su 10, mentre hanno manifestato minor soddisfazione riguardo “*La diffusione sul territorio del servizio WiFi*”, attribuendo una valutazione media di **4,45** su 10.



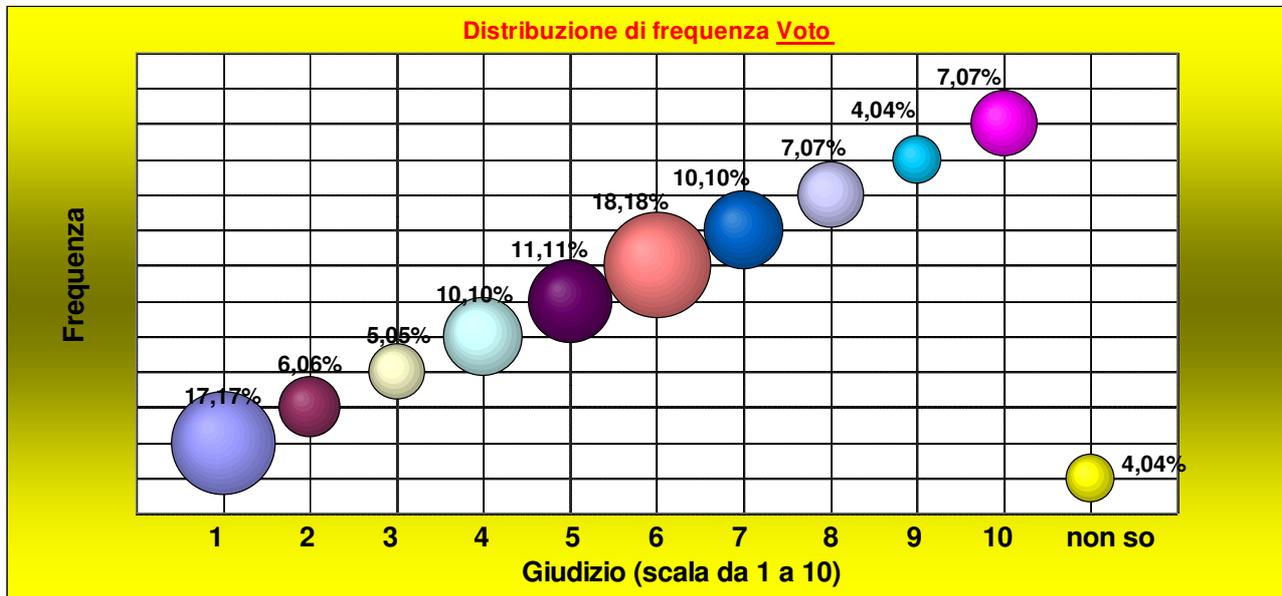
Per quanto riguarda l'assistenza, più dell'63% dei compilatori **non ha mai avuto necessità** di chiederla:



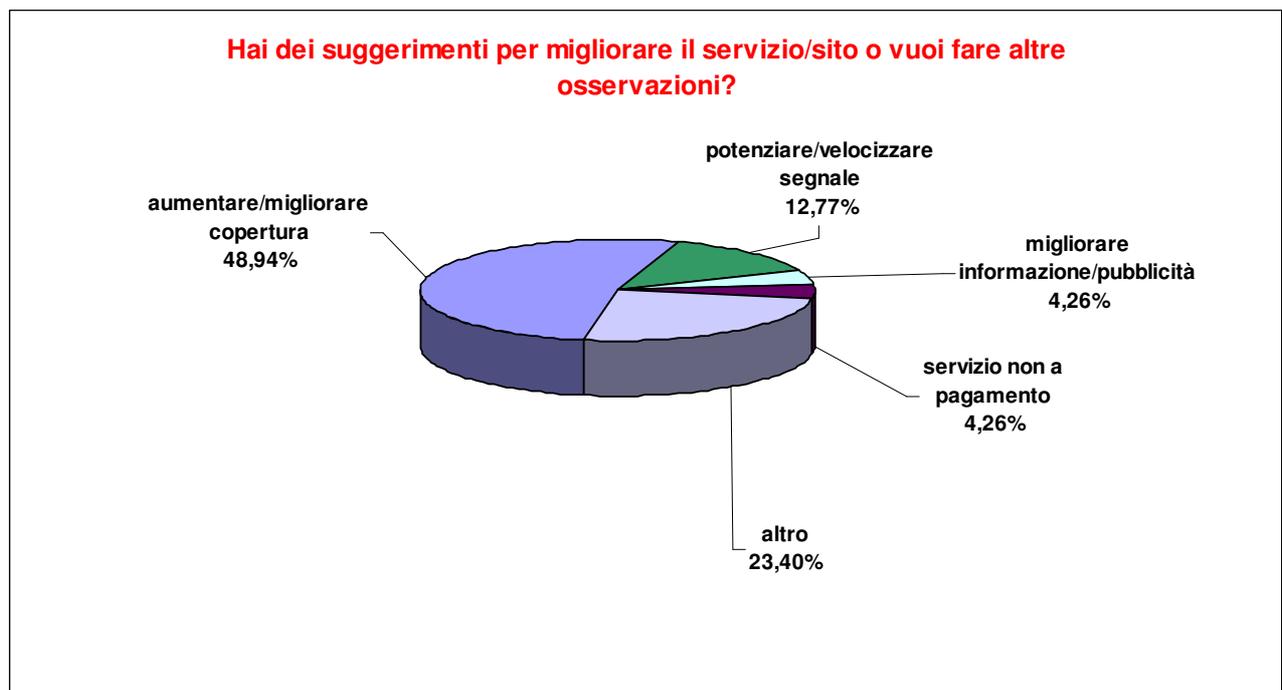
I **26** compilatori che hanno dichiarato di aver richiesto **assistenza** all'URP, a cittadinanza digitale o a veniceconnected hanno attribuito una **valutazione media complessiva** pari a **5,00**. In particolare, il 19,23% ha attribuito valutazioni comprese tra l'8 e il 10, il 34,62% ha attribuito valutazioni negative (da 1 a 5) e il 19,23%, invece, ha dato una valutazione tra e il 6 e il 7, il 19,23% non ha risposto o non sapeva giudicare.



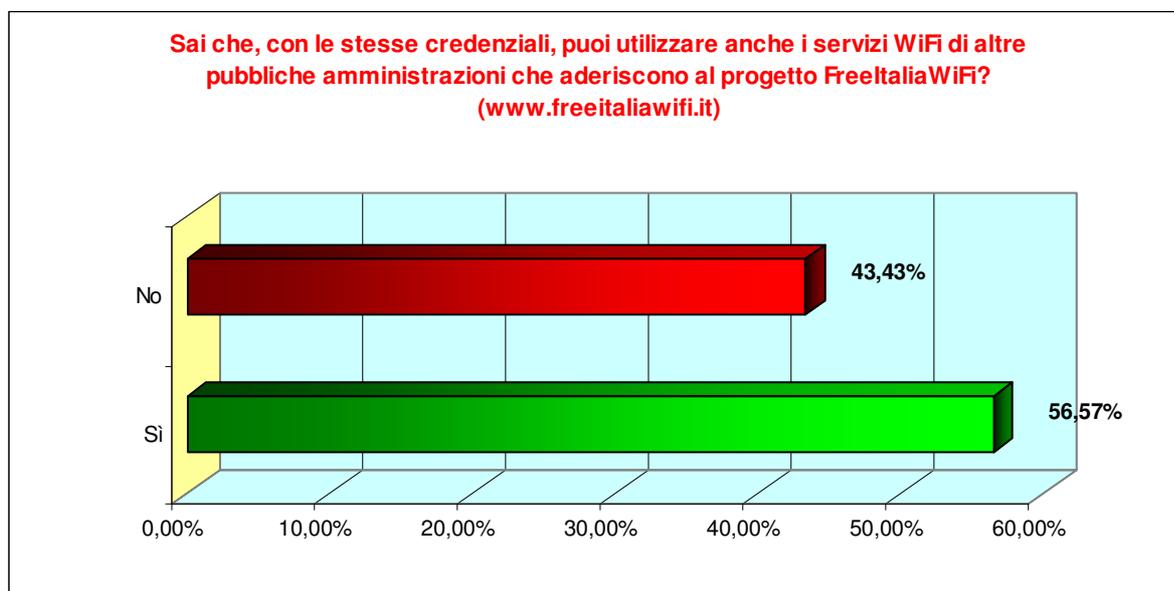
Per quanto riguarda la **valutazione media complessiva** del servizio WiFi offerto, è pari a **5,04**. In particolare, il 18,18% ha attribuito valutazioni comprese tra l'8 e il 10, contro il 49,49% che ha attribuito valutazioni negative (da 1 a 5) e il 28,28% che invece ha dato una valutazione tra e il 6 e il 7. Il 4,04% dei compilatori non si è espresso.



I suggerimenti emersi sono stati raggruppati nelle seguenti macro aree:



Oltre il 56% dei compilatori conosce il progetto **FreeltaliaWiFi**:



Ma quasi il 66% non sa dell'esistenza della **Carta dei servizi** del servizio WiFi pubblico:

