

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Programmazione e Controllo
Settore Controllo interno e Statistica
Servizio Studi Qualità



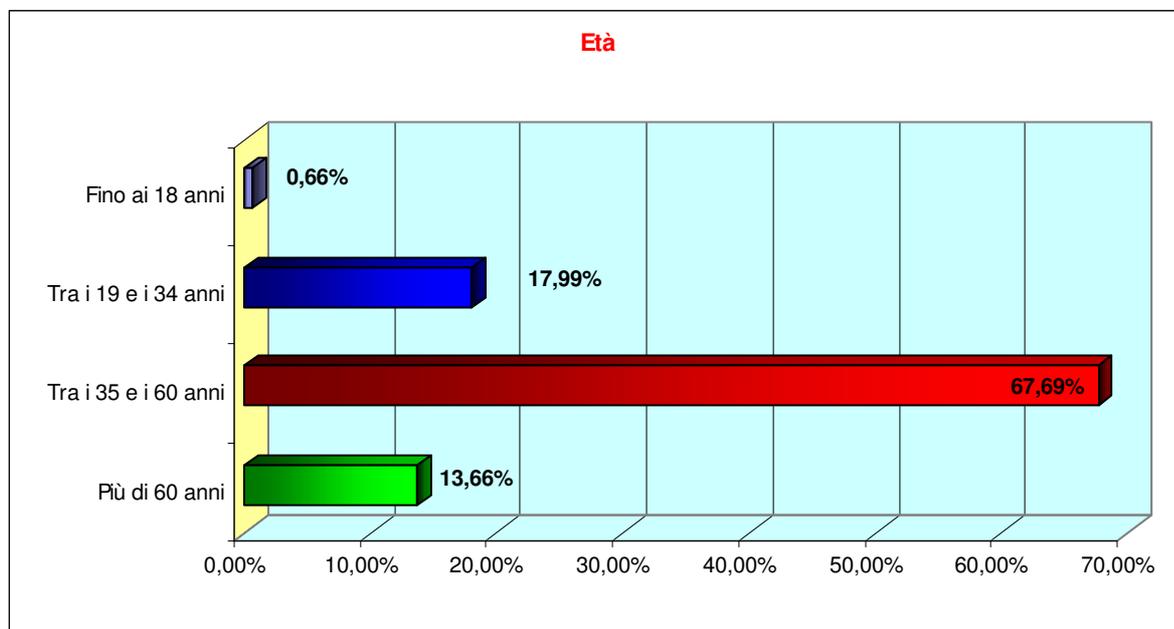
REPORT

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SERVIZIO WIFI DEL COMUNE DI VENEZIA

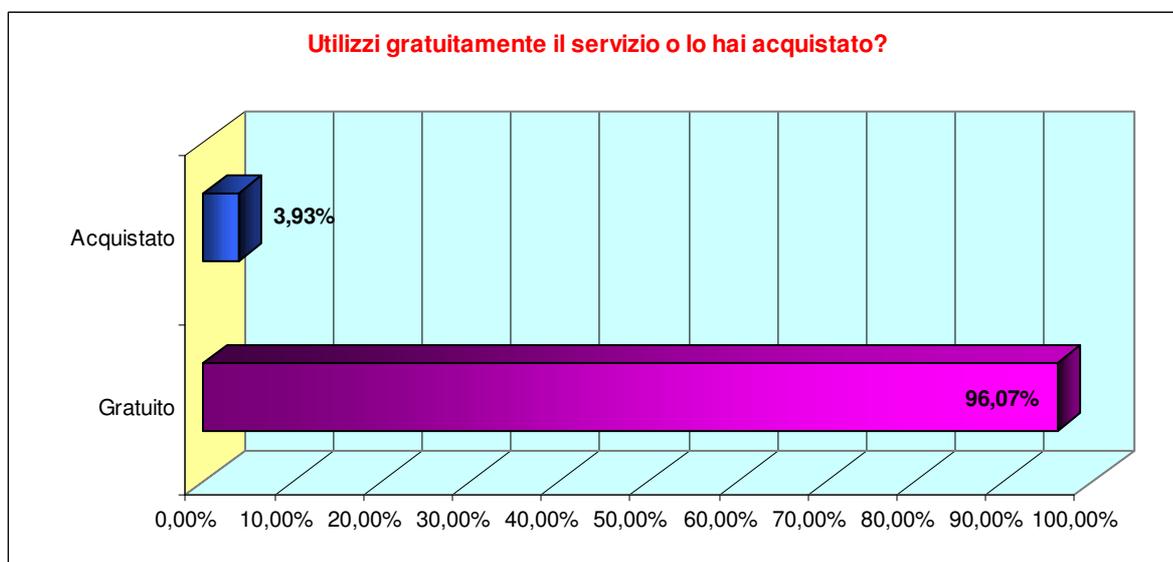
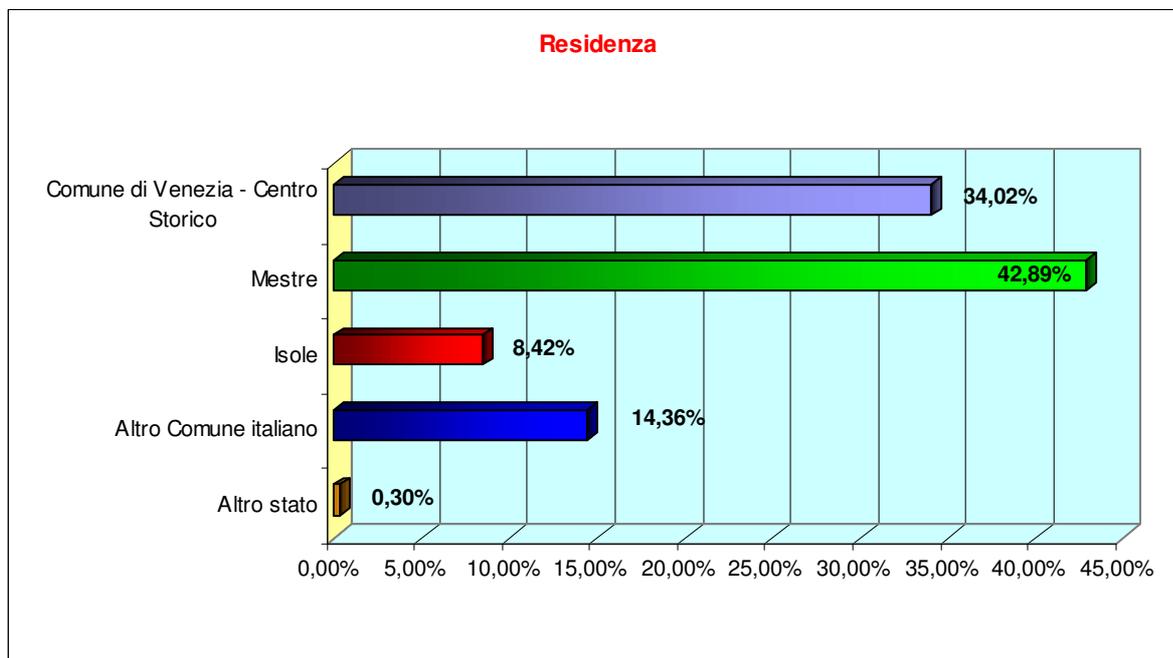
18 SETTEMBRE - 18 NOVEMBRE 2012

RENDICONTAZIONE RILEVAZIONE

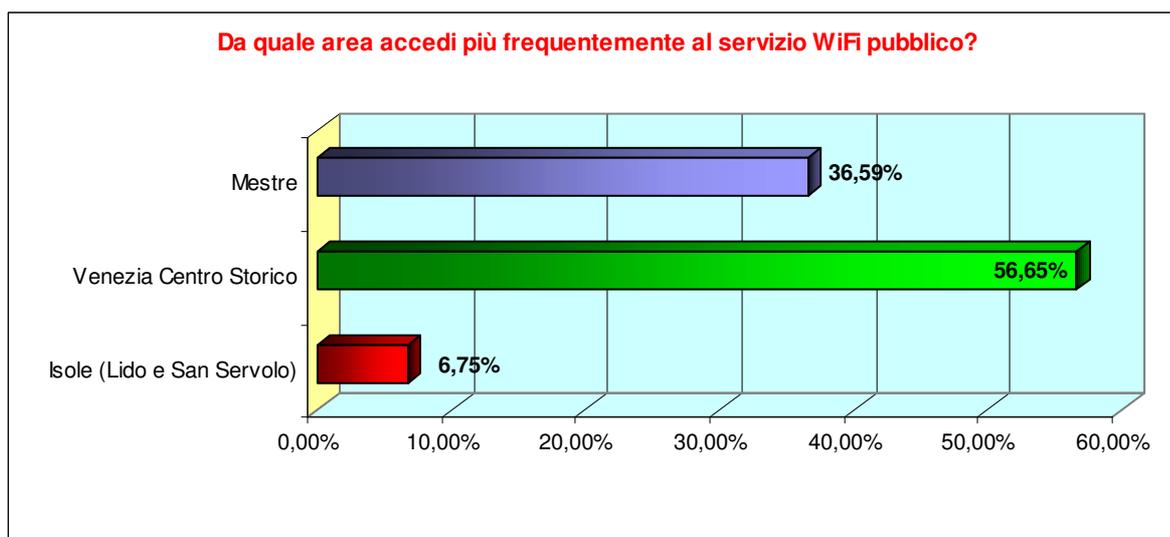
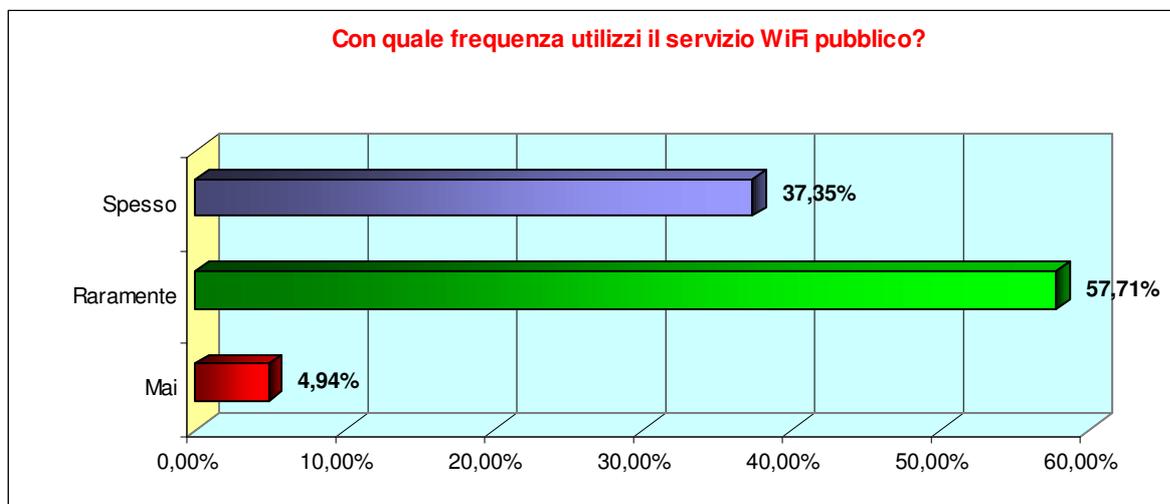
Hanno compilato il questionario **1.987** utilizzatori del servizio di età prevalentemente compresa nella fascia 35-60 anni:



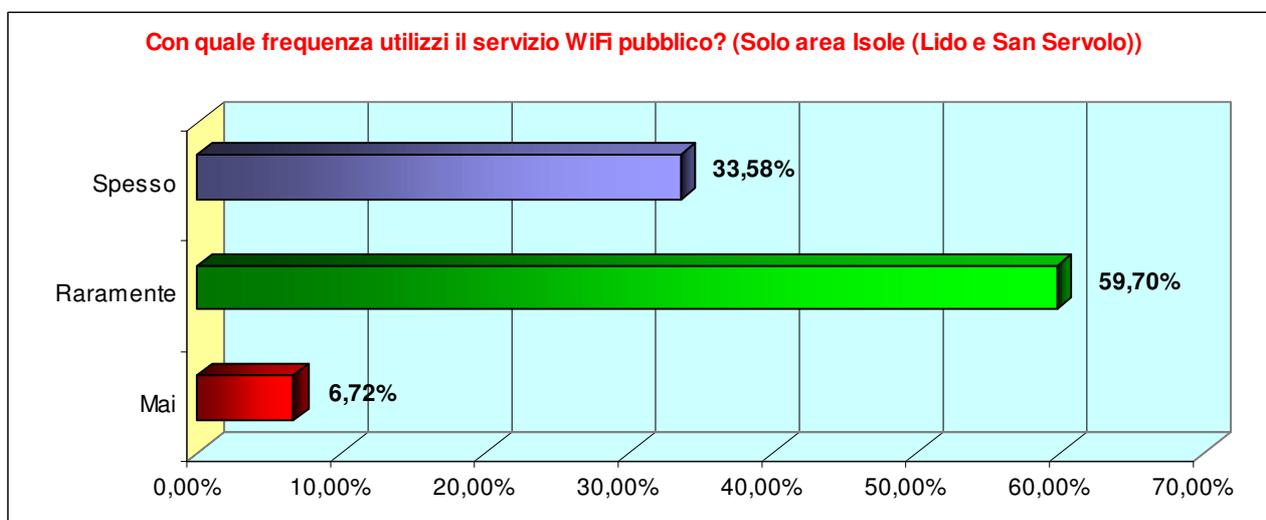
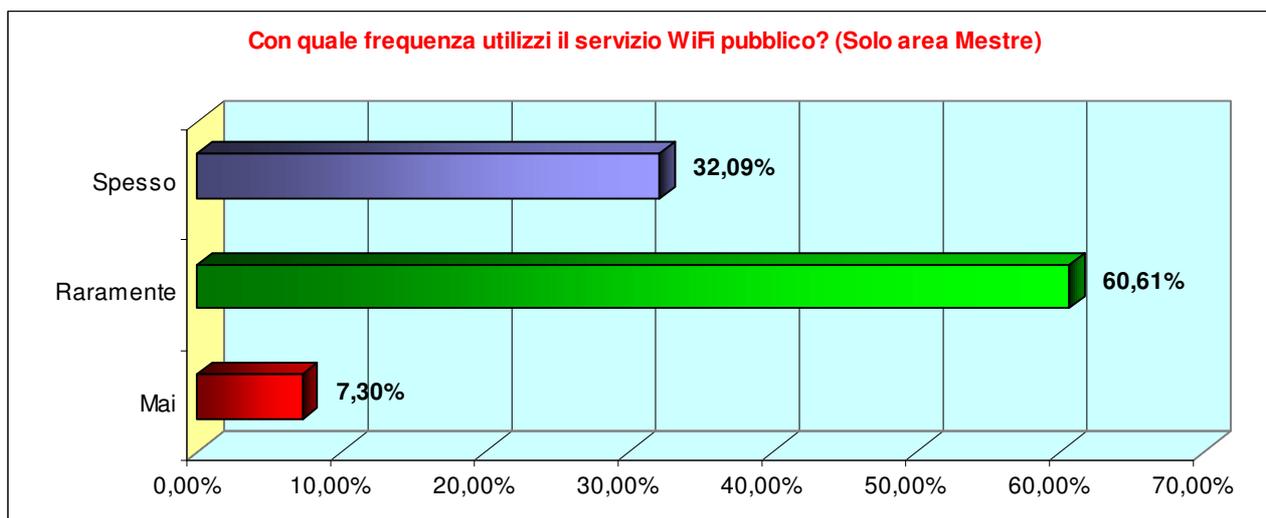
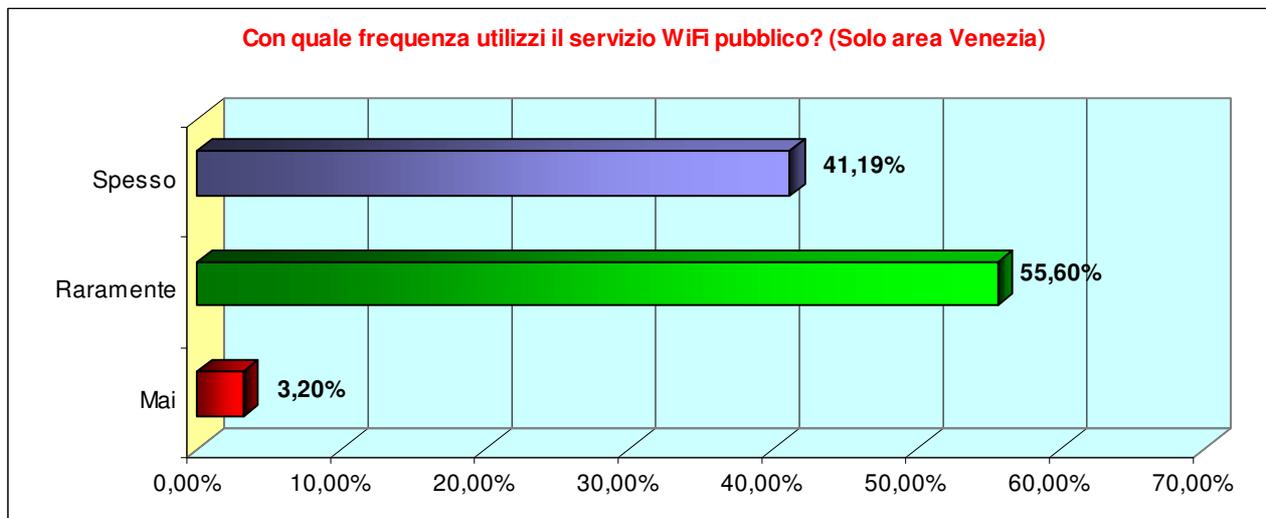
Tra i compilatori, quasi il 43% è **residente a Mestre** e più del 96% lo **utilizza gratuitamente**:



I compilatori lo utilizzano **raramente** per quasi il 58% e prevalentemente dall'area di **Venezia Centro Storico** per più del 56%:



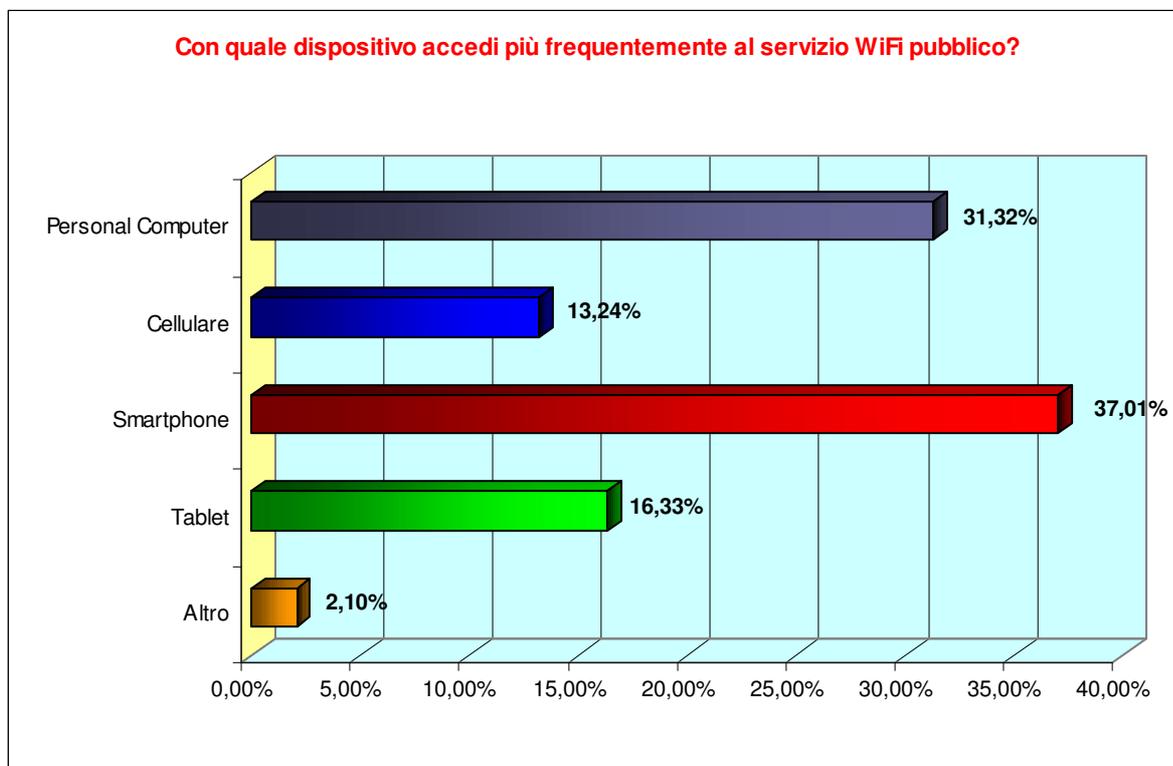
Più precisamente, la percentuale di **frequenza di utilizzo suddivisa per aree** è la seguente:



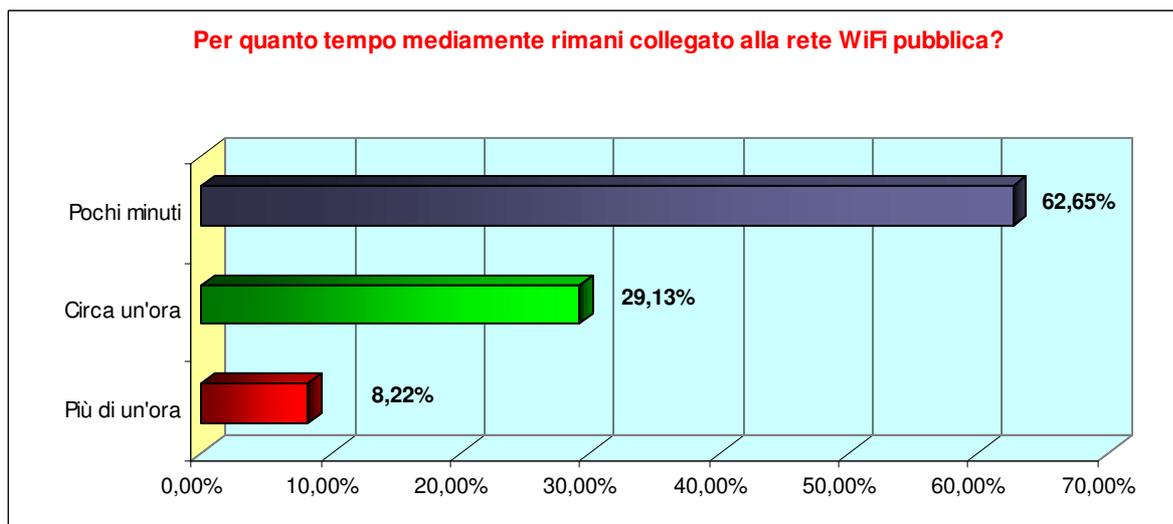
Da quale di queste zone ti colleghi più frequentemente?

	Percentuale
1 Canal Grande	12,15%
2 Piazzale Roma	6,45%
3 Piazza Ferretto - Via Palazzo - P.le Candiani	5,75%
4 Parco Albanese	5,14%
5 Parco San Giuliano	4,39%
6 Marghera - P.za S. Antonio - P.le Concordia	3,48%
7 Lido Gran Viale	2,92%
8 Campo Santa Margherita - Campo San Barnaba	2,77%
9 Castello Viale Garibaldi - Via Garibaldi	2,52%
10 Giardini S.Elena	2,42%
11 Stazione FS Venezia Santa Lucia - area esterna	2,32%
12 Campo Santi Apostoli - Strada Nuova	2,27%
13 Municipio Favaro - area esterna	2,27%
14 Campo San Trovaso - Zattere	2,22%
15 Campo San Giacomo dall'Orio - Campo Nazario Sauro	2,02%
16 Mestre Via Poerio - P.le Don. di Sanguè	1,76%
17 Lido Spiaggia	1,71%
18 Piazza San Marco	1,66%
19 Campo San Polo	1,51%
20 Campo Santi Giovanni e Paolo - Campo dei Miracoli	1,51%
21 Campo Santo Stefano	1,51%
22 Campo Santa Maria Formosa	1,46%
23 Parco Piraghetto	1,31%
24 Villa Franchin - area esterna	1,26%
25 Campo San Bartolomio	1,16%
26 Campo San Giobbe	1,16%
27 Campo San Zaccaria	1,16%
28 Fondamenta della Misericordia - Campo San Felice - Campo dei Gesuiti	1,11%
29 Campo Manin - Campo San Luca	1,06%
30 Lido Mostra del Cinema - area esterna	1,06%
31 Campo San Geremia	0,96%
32 Municipio Chirignago - area esterna	0,96%
33 Parco Cipressina	0,96%
34 Stazione FS Venezia Mestre - P.le Favretti - area esterna	0,91%
35 Vega - Piazzale ingresso Pleiadi - area esterna	0,91%
36 Campo de la Celestia	0,86%
37 Campi sportivi Via Calabria	0,81%
38 Campo Bandiera e Moro	0,66%
39 Campo dei Frari - Campo San Rocco	0,66%
40 Campi sportivi Viale San Marco	0,55%
41 Campo San Tomà	0,55%
42 Piazzale Madonna Pellegrina	0,55%
43 Campi sportivi Via Kolbe - Mestre	0,50%
44 Campo dei Tolentini	0,50%
45 Campo San Leonardo	0,50%
46 Piazzale Munaretto Zelarino	0,50%
47 Piazzetta Coin - Via Lazzari	0,50%
48 Campi sportivi Zelarino	0,40%
49 Lido Morosini	0,35%
50 Parco Rodari Chirignago	0,30%
51 Giardini Villa Querini - Impianti sportivi Via Olimpia - area esterna	0,25%
52 Giardini Ca' Savorgnan	0,20%
53 Giardini Villa Ceresa	0,10%
54 Non indicato	7,06%
	100,00%

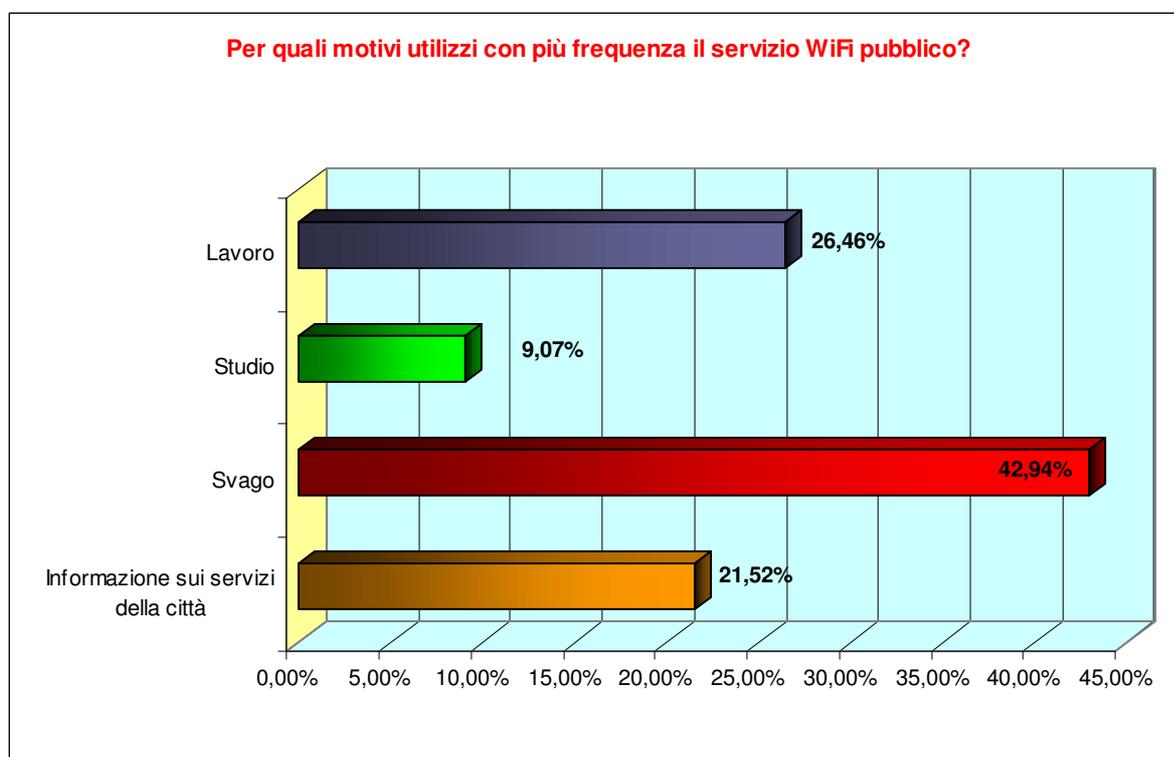
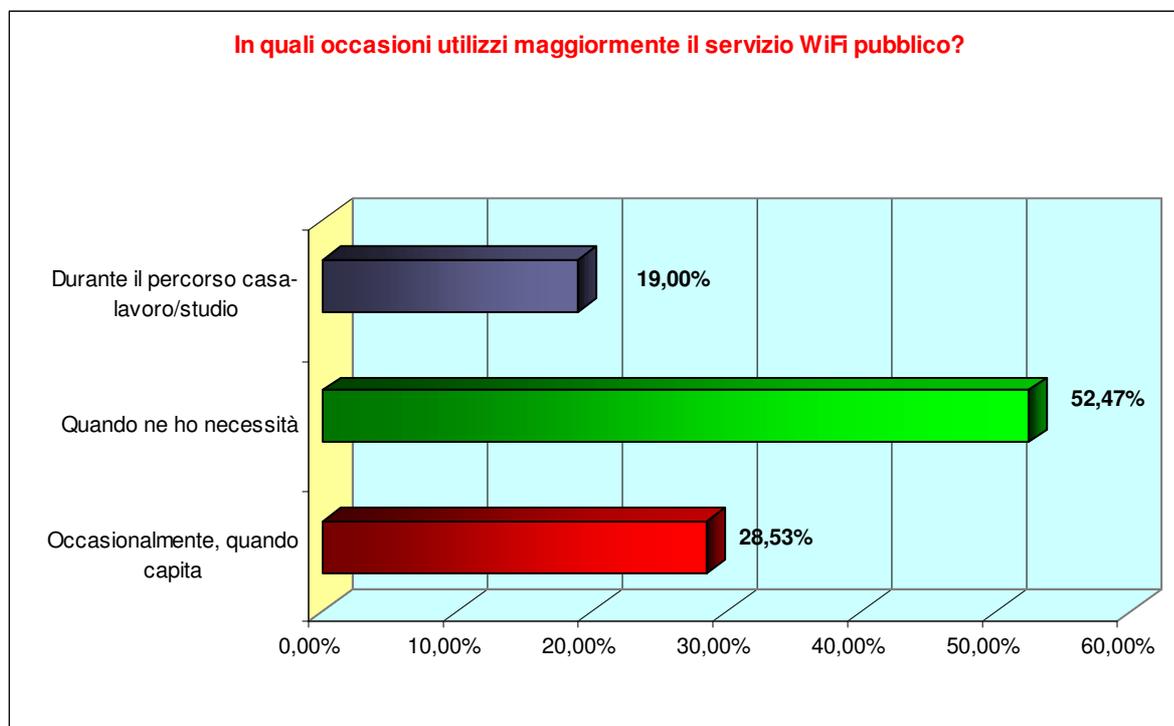
Il dispositivo più usato è lo **Smartphone** 37%, seguito dal **Personal Computer** 31%:



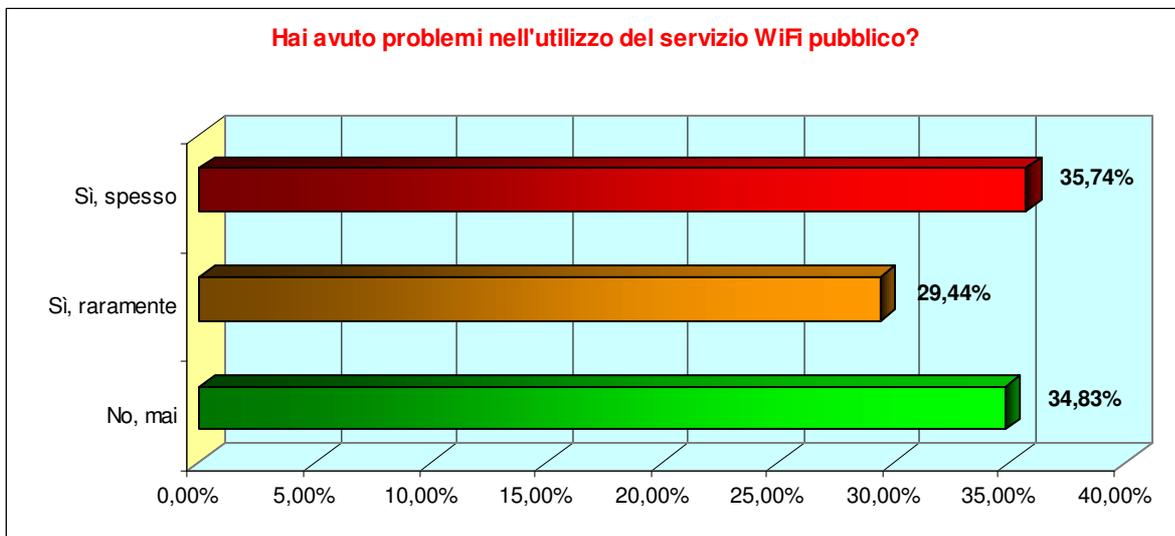
Il 62% circa dei compilatori dichiara di rimanere collegato per **pochi minuti**, contro il quasi **30%** che vi rimane collegato per **circa un'ora**.



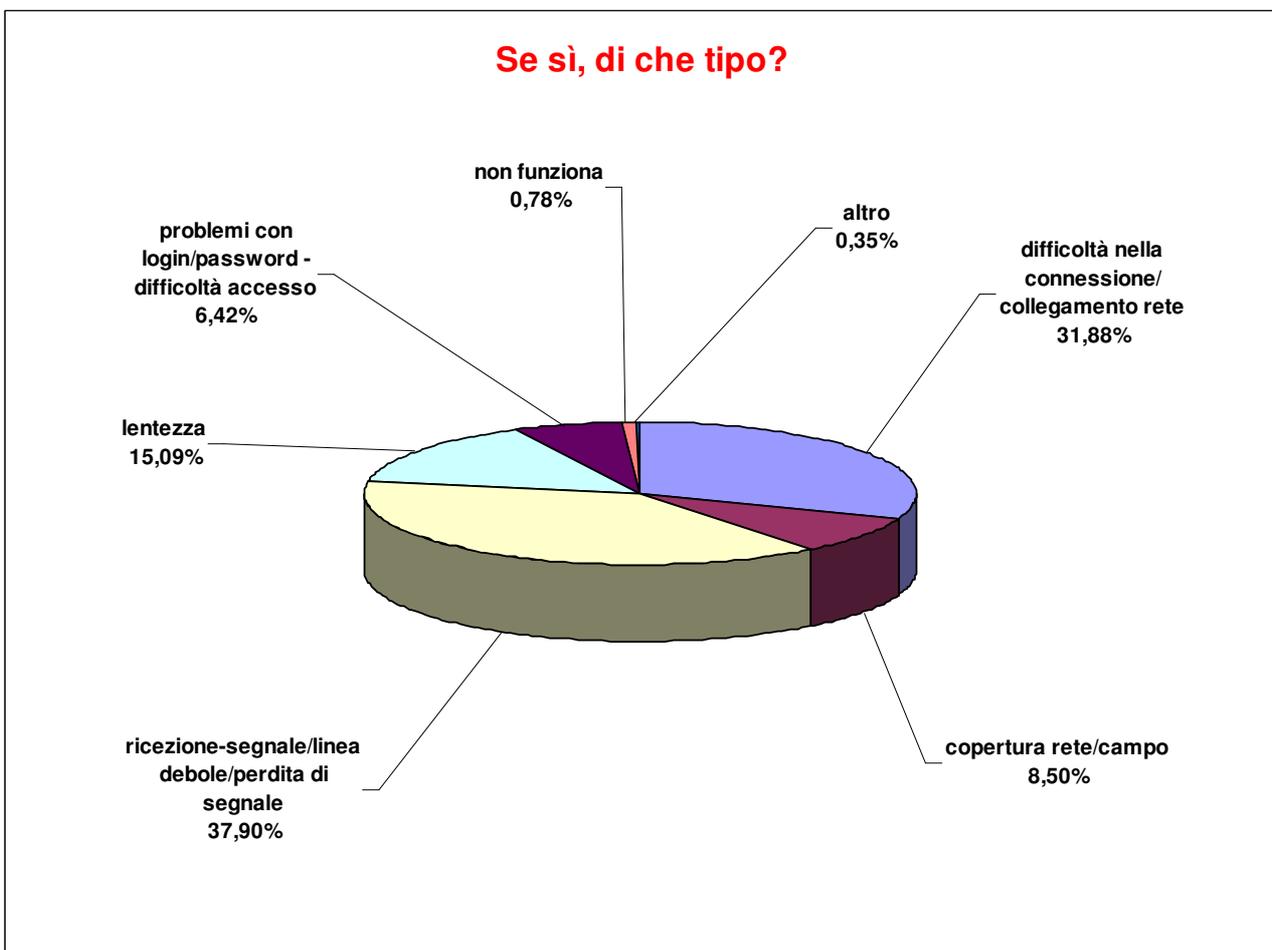
Più del 52% lo usa **quando ne ha necessità** e quasi il 43% per **svago**:



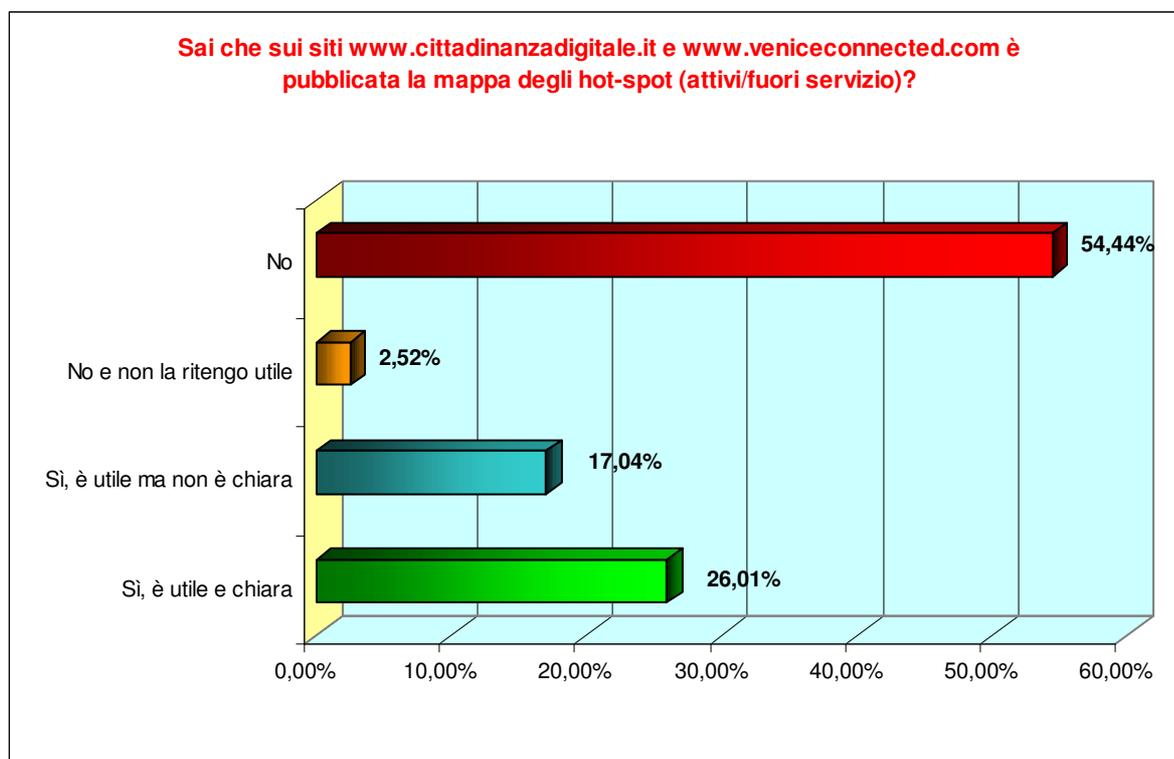
Per quanto riguarda i problemi nell'utilizzo, oltre il 65% ne ha avuti, divisi tra **spesso e raramente**, solo il 34% dichiara di non averne mai riscontrati:



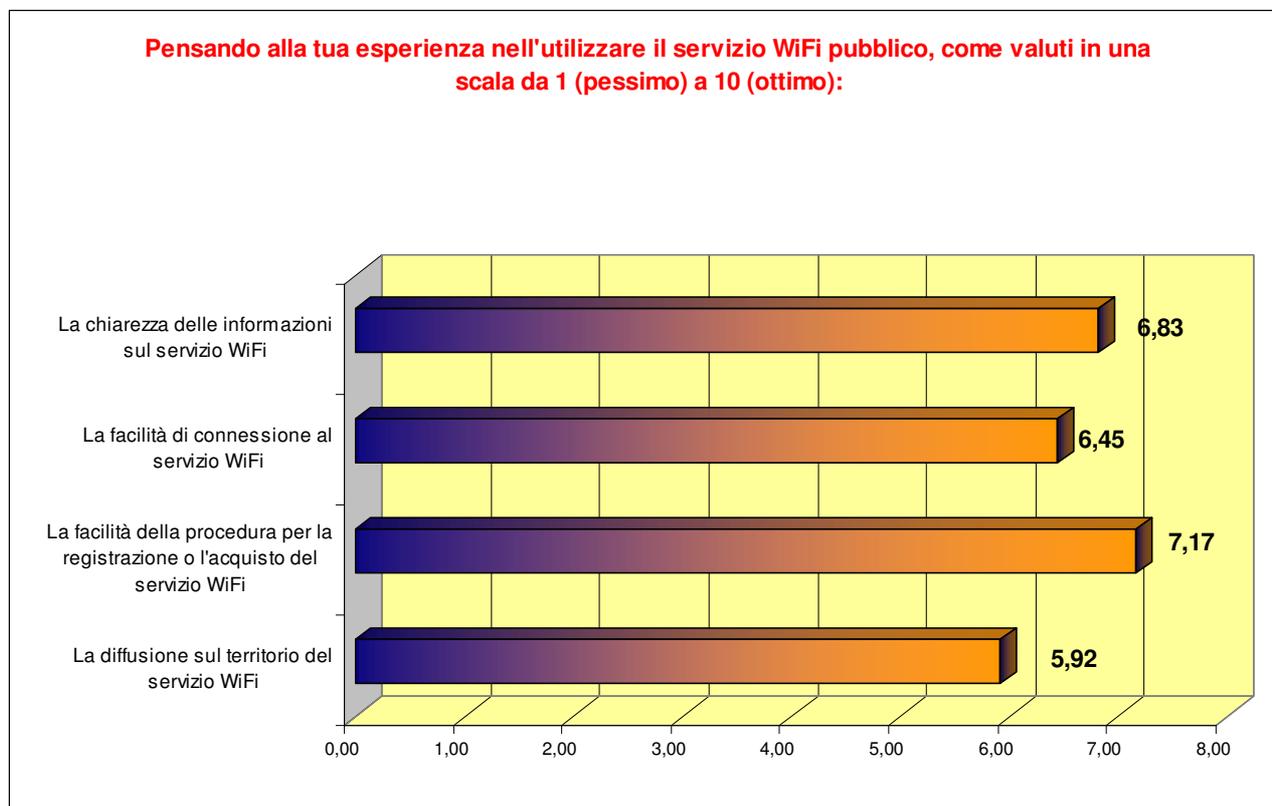
I problemi segnalati possono essere raggruppati principalmente nelle seguenti voci:



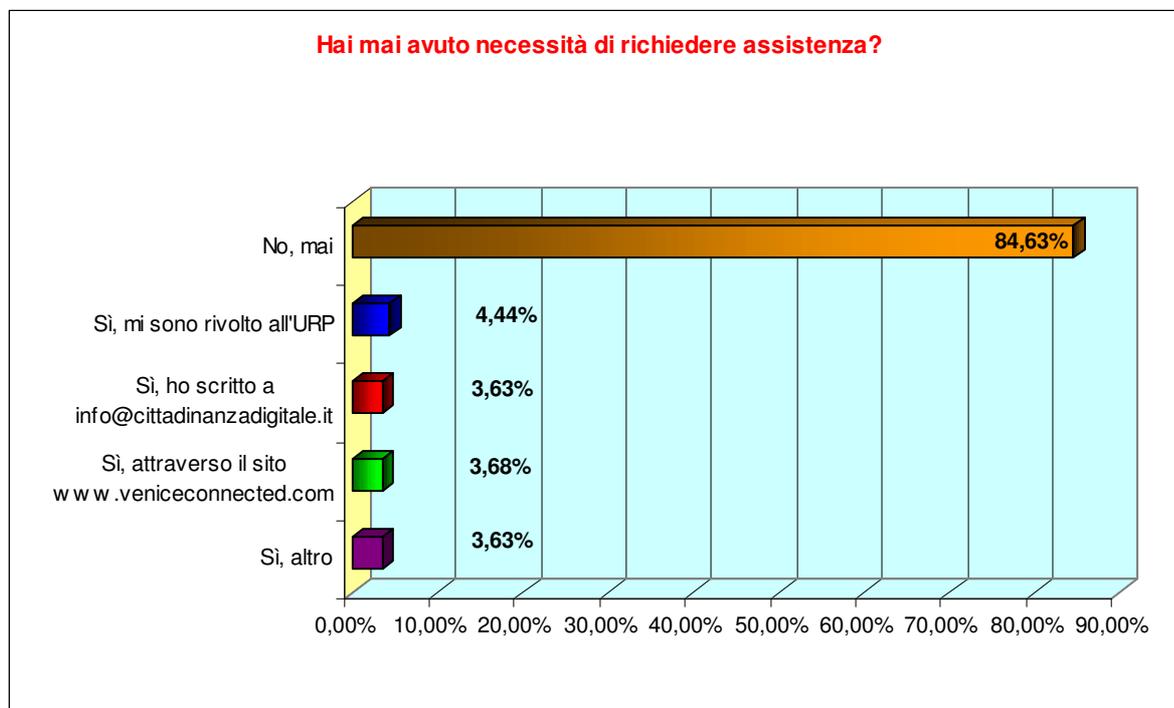
Oltre la metà dei compilatori, il 56,96%, **non è a conoscenza** che sui siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com è pubblicata la mappa degli hot-spot (attivi/fuori servizio):



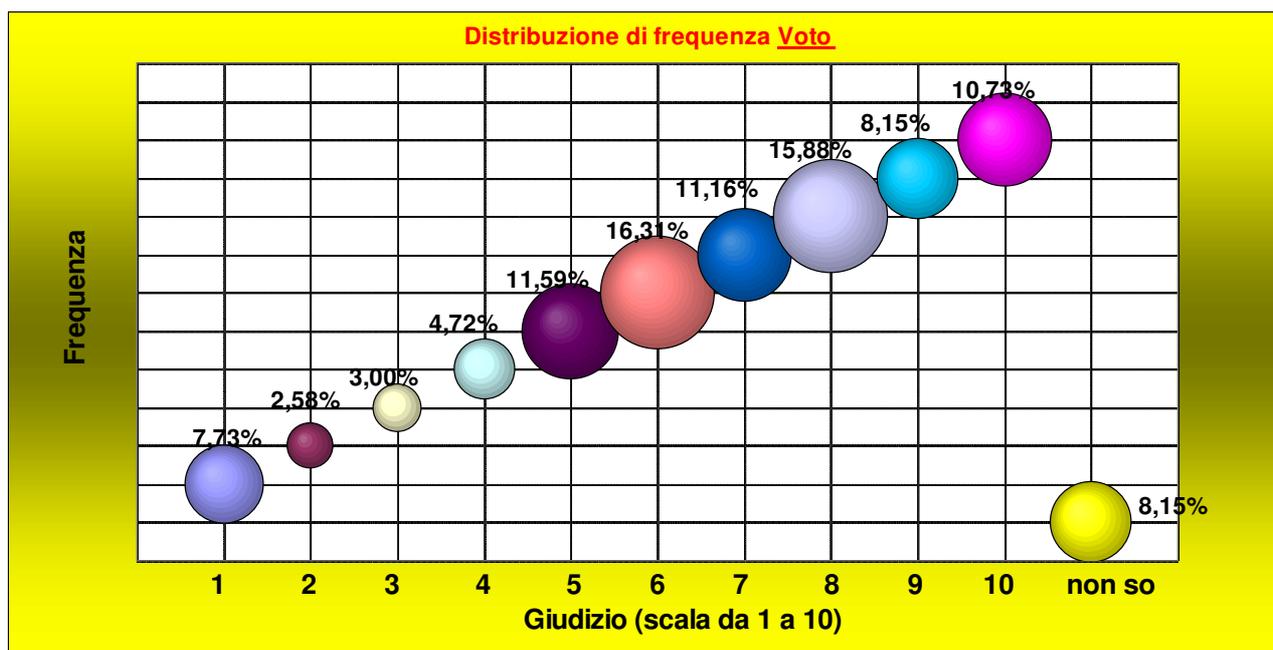
I compilatori hanno espresso maggior **soddisfazione** riguardo “La facilità della procedura per la registrazione o l'acquisto del servizio WiFi” attribuendo una valutazione media di **7,17** su 10, mentre hanno manifestato minor soddisfazione riguardo “La diffusione sul territorio del servizio WiFi”, attribuendo una valutazione media di **5,92** su 10.



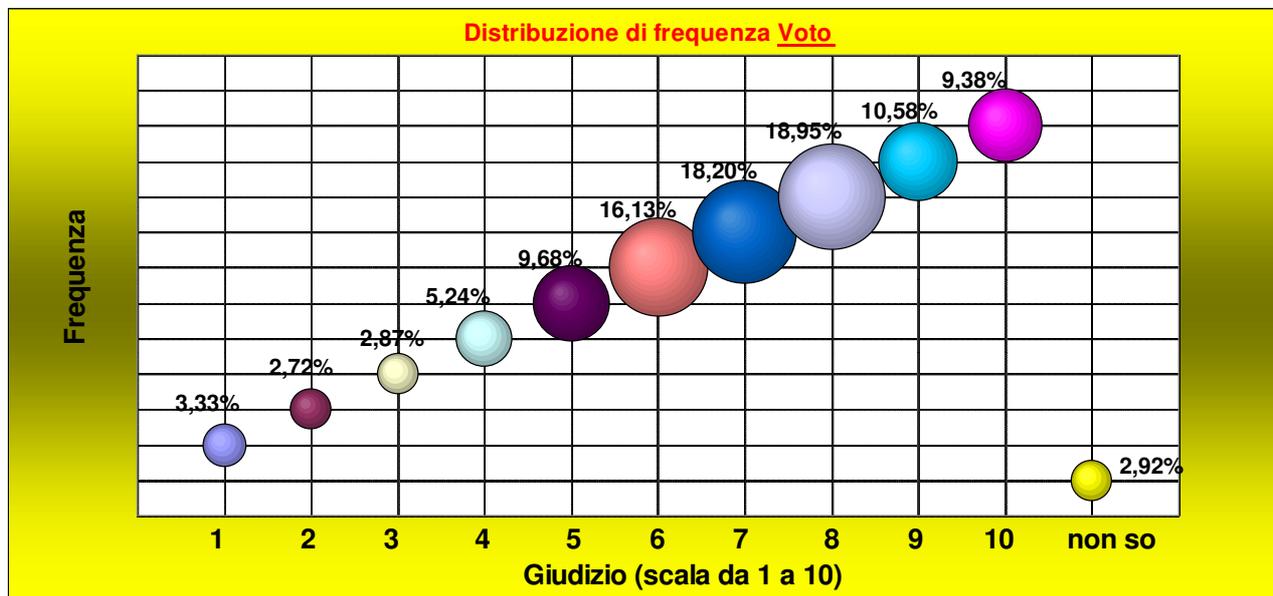
Per quanto riguarda l'assistenza, più dell'84% dei compilatori **non ha mai avuto necessità** di chiederla:



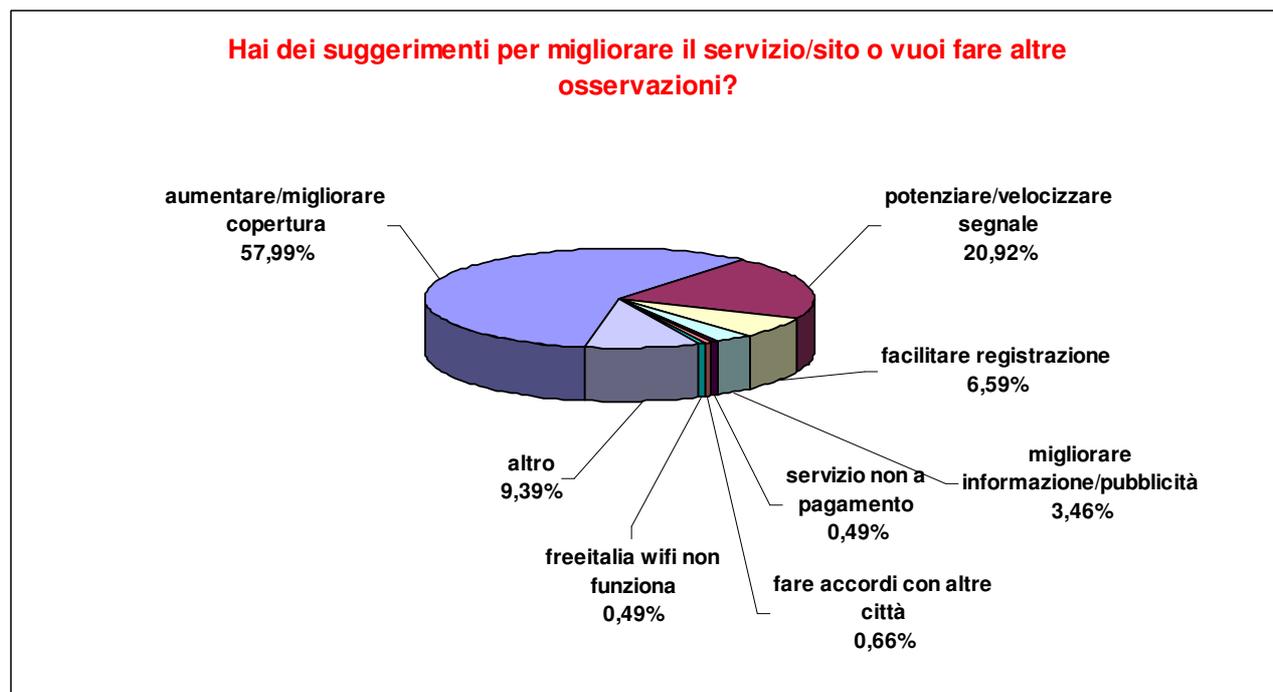
I 233 compilatori che hanno dichiarato di aver richiesto **assistenza** all'URP, a cittadinanza digitale o a veniceconnected hanno attribuito una **valutazione media complessiva** pari a **6,34**. In particolare, il 34,76% ha attribuito valutazioni comprese tra l'8 e il 10, il 29,61% ha attribuito valutazioni negative (da 1 a 5) e il 27,47%, invece, ha dato una valutazione tra e il 6 e il 7, solo l'8,15% non ha risposto o non sapeva giudicare.



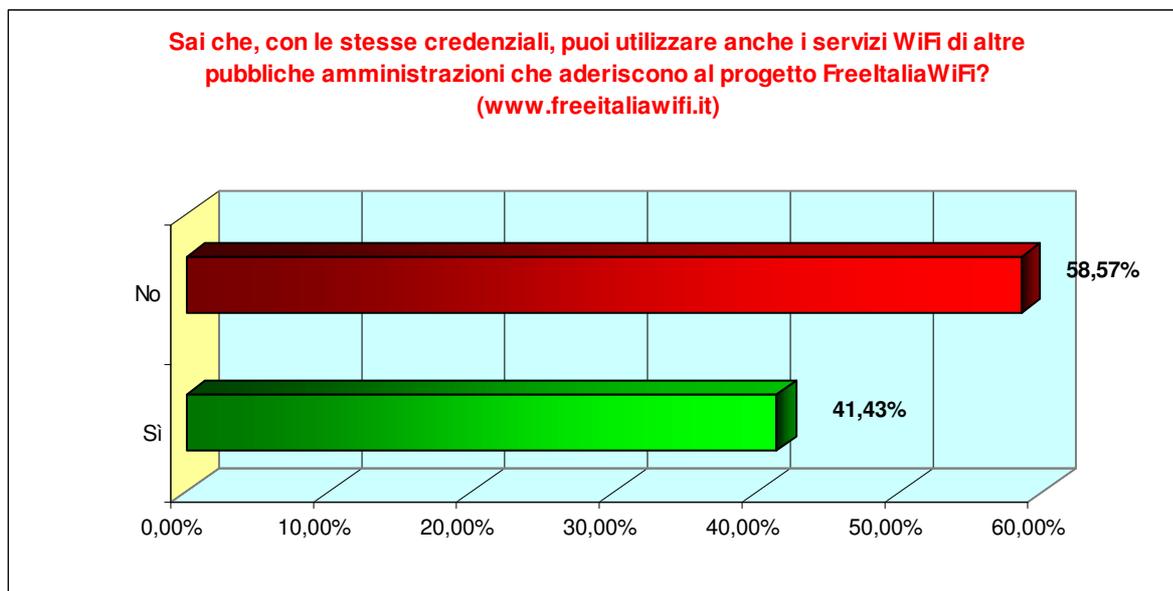
Per quanto riguarda la **valutazione media complessiva** del servizio WiFi offerto, è pari a **6,71**. In particolare, il 38,91% ha attribuito valutazioni comprese tra l'8 e il 10, contro il 23,84% che ha attribuito valutazioni negative (da 1 a 5) e il 34,32% che invece ha dato una valutazione tra e il 6 e il 7. Il 2,92% dei compilatori non si è espresso.



I suggerimenti emersi sono stati raggruppati nelle seguenti macro aree:



Circa il 41% dei compilatori conosce il progetto **FreeltaliaWiFi**:



Ma quasi il 76% non sa dell'esistenza della **Carta dei servizi** del servizio WiFi pubblico;

