

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2013

ISTITUZIONE CENTRI SOGGIORNO

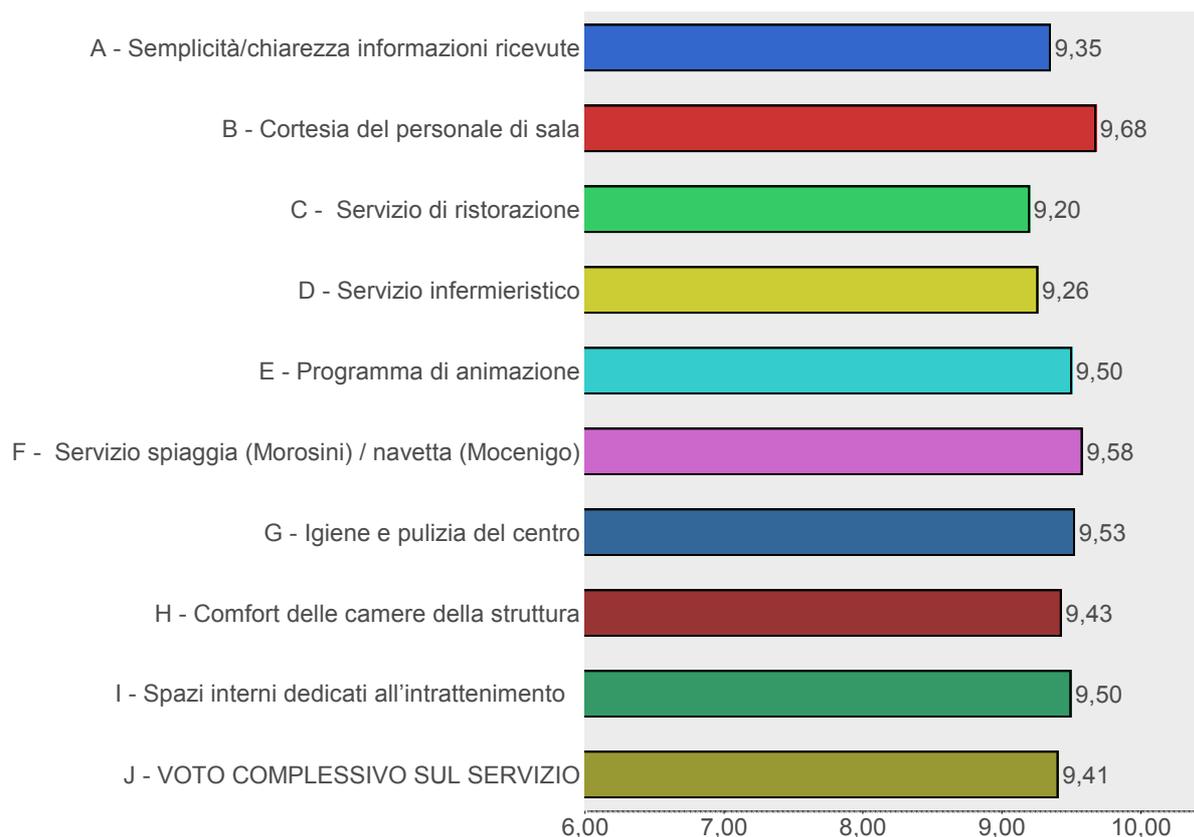
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Turno	Questionari
TURNO 1	30
TURNO 2	108
TURNO 3	100
TURNO 4	125
TURNO 5	122
TURNO 6	46
Totale questionari	531

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,45

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,41

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO CENTRI SOGGIORNO Anno 2013

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
B - Cortesia del personale di sala	9,68
F - Servizio in spiaggia (per Morosini) o il servizio navetta (per Mocenigo)	9,58
G - Igiene e pulizia del centro	9,53
E - Programma di animazione	9,50
I - Spazi interni dedicati all'intrattenimento (sala da ballo, proiezione, giochi)	9,50
H - Comfort delle camere della struttura	9,43
A - Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici	9,35
D - Servizio infermieristico	9,26
C - Servizio di ristorazione	9,20

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

Domanda

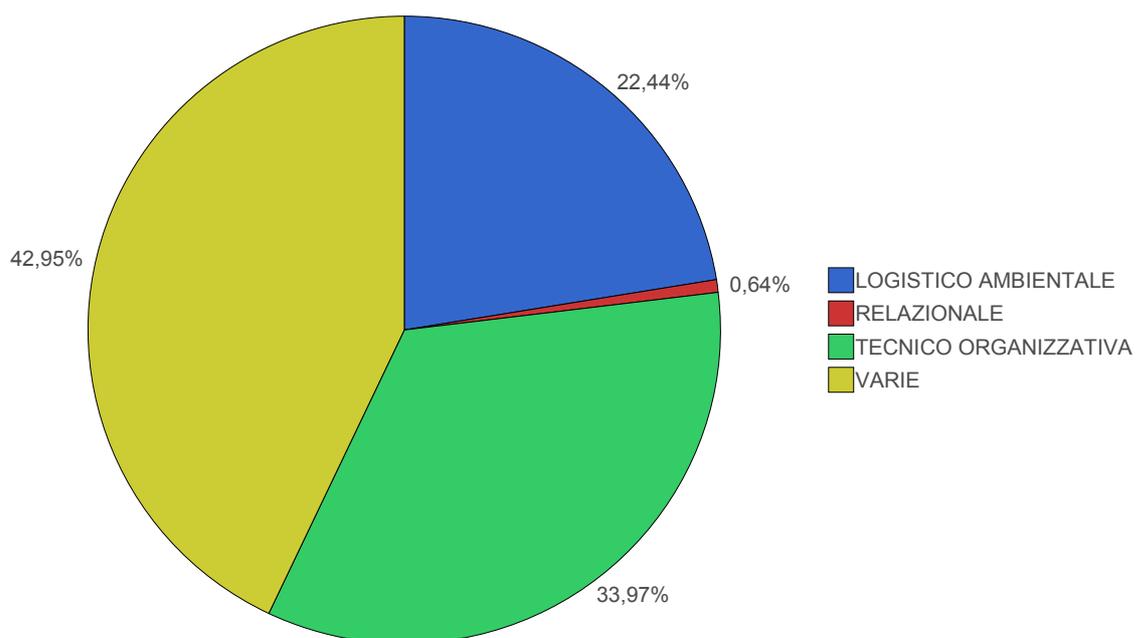
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI



Tipo suggerimento

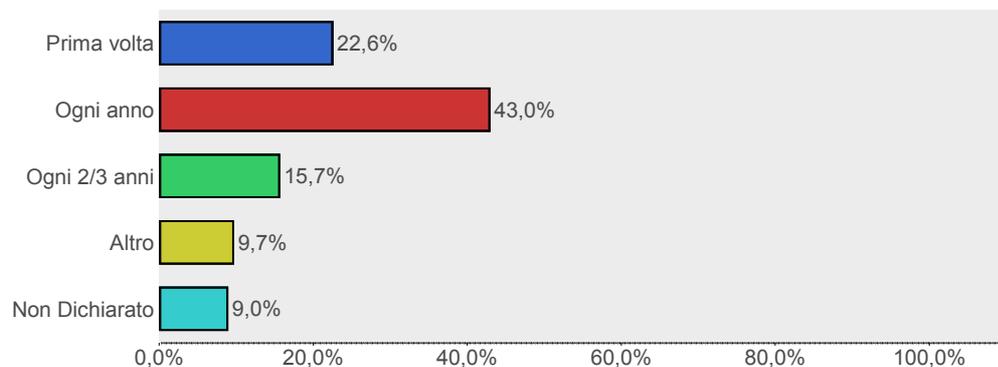


SUGGERIMENTI

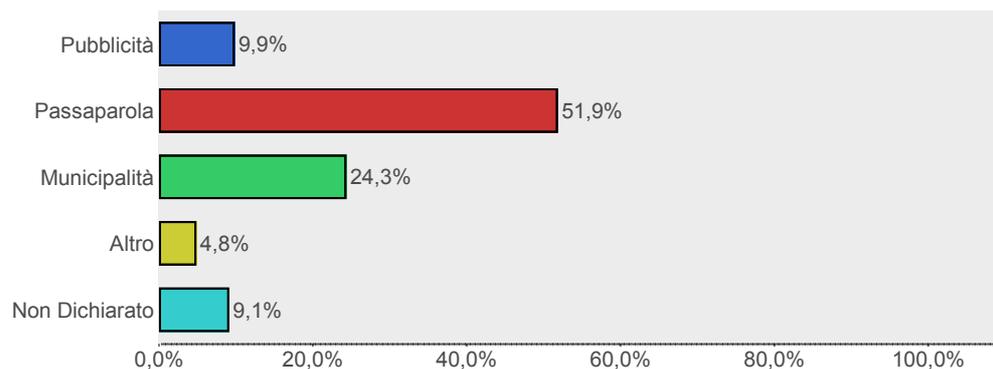
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	11 - ACCESSORI BAGNO/DOCCIA/STANZA (PORTASAPONE, DOCCIA BRACCIO SNODABILE, SEGGIOLINO, BIDET, ATTACCAPANNI)	7,7%	12
	24 - PULIZIA STANZE/CAMBIO LENZUOLA/ASCIUGAMANI	7,1%	11
	23 - DISTRIBUTORE GHIACCIO/BEVENDE/GELATI	2,6%	4
	19 - ABBASSARE POSIZIONE TV	2,6%	4
	3 - DISINFESTAZIONE	1,9%	3
	14 - PULIZIA SPIAGGIA/ARENILE/ESTERNO	0,6%	1
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	0,6%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	5 - DURATA SOGGIORNO/COSTO SOGGIORNO	16,0%	25
	2 - MENU'/CUOCO/RISTORAZIONE	6,4%	10
	11 - PORZIONI TROPPO ABBONDANTI	3,2%	5
	3 - ANIMAZIONE/ORGANIZZAZIONE	1,9%	3
	12 - CONTINUARE TURNI SENZA INTERUZIONE	1,9%	3
	13 - STESSA STANZA PER PIU' TURNI	1,3%	2
	1 - INFERMIERA	1,3%	2
	6 - ORARIO DI APERTURA/CHIUSURA SPIAGGIA	1,3%	2
	14 - POCO PERSONALE	0,6%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	22,4%	35
	2 - VA BENE COSI'	20,5%	32
Totale		100,0%	156

ALTRE INFORMAZIONI

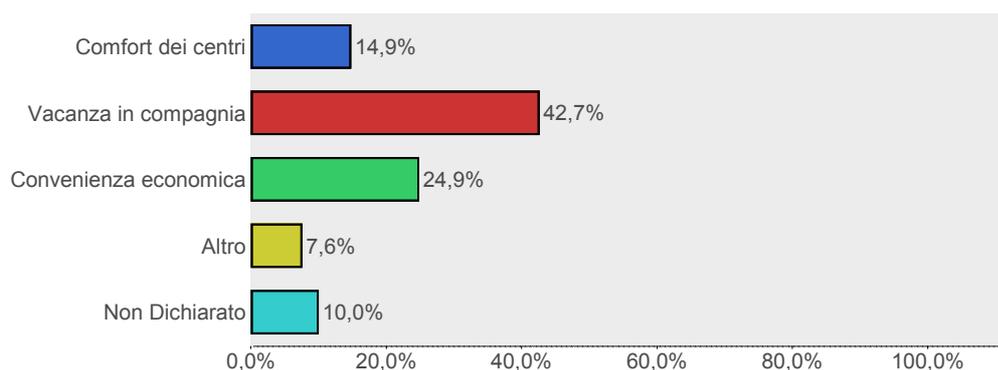
L - Partecipa spesso ai soggiorni presso i centri Morosini e/o Mocenigo?



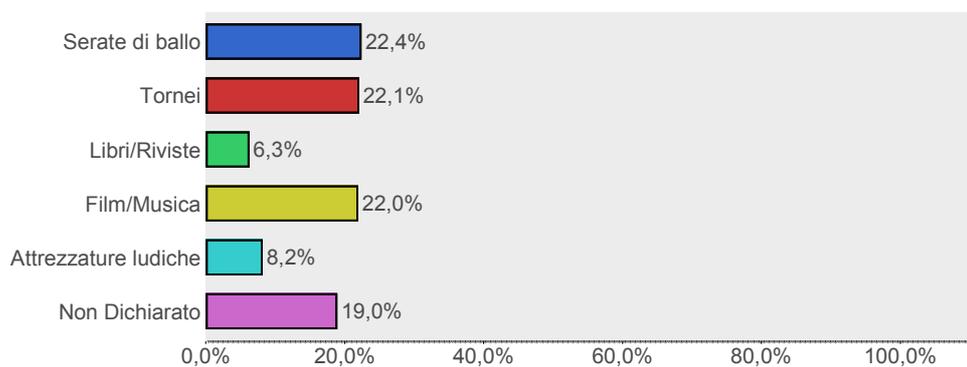
M - Come è venuto a conoscenza dei nostri centri di soggiorno?



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

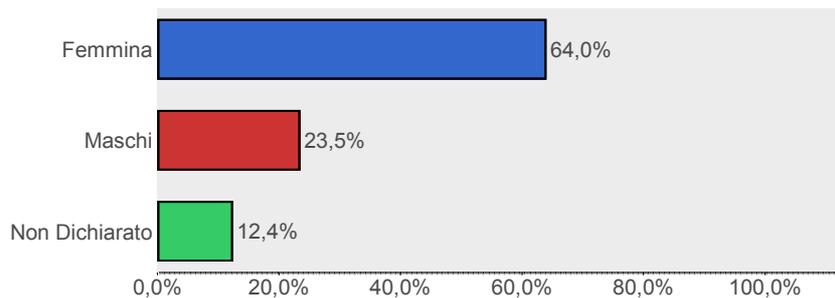


O - Se potesse scegliere vorrebbe più:

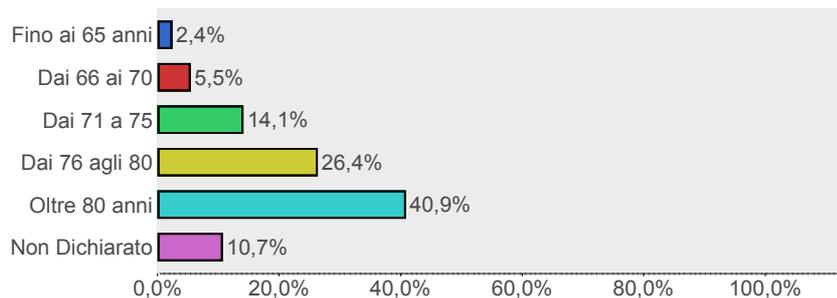


PROFILO UTENTE

Sesso



Età



Tipologia delle camere in cui ha soggiornato

