



COMUNE DI
VENEZIA



RAPPORTO 85/1

COMUNE DI VENEZIA – COSES

Indagini sulla qualità di alcuni servizi erogati dal Comune di Venezia

CENTRO MAREE

*per quanto di competenza
a cura di*

V.Colladel
C.Pedenzini

E.Camporese
M.Magagnato

Settembre 2003



Direttore
Giuliano Zanon



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca
Sandro Lombardo

COSES (gruppo di lavoro)

Silvia Aliprandi
Vania Colladel
Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)
Isabella Scaramuzzi

Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)

Elisa Camporese
Maria Grazia Magagnato (*coordinatore*)
Luca Minto
Desirè Molin
Dario Zoli

Referenti all'interno del Servizio Maree

Leonardo Boato

Indagini telefoniche con CATI System effettuate da MARKER S.r.l. di Venezia-Mestre.

II PARTE: metodologia e risultati

CENTRO MAREE

1. *La metodologia*

Il Centro Previsioni e Segnalazioni Maree del Comune di Venezia ha da tempo attivato un articolato sistema di informazione relativamente alle variazioni di marea. I sistemi di comunicazione con la cittadinanza sono molteplici: dalle informazioni aggiornate in Internet, al servizio di segreteria telefonica, ai pannelli luminosi posizionati in vari punti della città, all'invio di SMS su richiesta diretta degli utenti ...

Questa indagine ha lo scopo di monitorare quanto la popolazione conosca e sia soddisfatta dei servizi attivati dal Centro Maree e, indirettamente, di far conoscere l'ampia gamma dei servizi offerti.

1.1 *L'universo e il campione*

La maggior parte dei servizi di informazione forniti dal Centro Previsioni e Segnalazioni Maree sono rivolti tanto alla totalità dei residenti in Comune di Venezia, come a coloro che frequentano il Centro Storico per motivi di studio o lavoro (ad esempio i pannelli luminosi, gli SMS su richiesta diretta degli utenti, il servizio di segreteria telefonica). Altri servizi sono limitati a gruppi di utenti con particolari esigenze (Call Manager).

È per tenere conto di queste peculiarità, oltre che per poter confrontare il giudizio delle due diverse tipologie di utenti, che l'indagine è stata proposta a due popolazioni di riferimento distinte:

1. gli iscritti al Call Manager;
2. i residenti in edifici "a rischio maree" del Centro Storico di Venezia.

Il Call Manager è un servizio di allertamento introdotto da alcuni anni che prevede la comunicazione telefonica con un giorno di anticipo in caso di marea sostenuta (sopra i 110 cm) e successiva telefonata per previsioni superiori ai 140 cm. È attivo 24 ore su 24 ma, su richiesta dell'utente, può essere interdetto nelle ore notturne, ed è rivolto ai residenti ai piani terra del Centro Storico e a coloro che sono titolari di attività commerciali in Centro Storico, anche se risiedono altrove.

L'Ufficio del Centro Previsioni e Segnalazioni Maree ha fornito la lista degli iscritti che sono stati tutti contattati telefonicamente (rilevazione totalitaria a meno dei rifiuti e dei soggetti non

rintracciabili). La lista comprendeva poco meno di 440 nominativi con relativo numero telefonico di riferimento.

Per il secondo gruppo sono state prese, come popolazione di riferimento, le famiglie residenti negli edifici situati in luoghi del Centro Storico particolarmente soggetti al fenomeno delle alte maree (nominativo della famiglia ed indirizzo). Attraverso gli elenchi telefonici informatizzati sono stati abbinati i nominativi con indirizzo al numero di telefono corrispondente. La popolazione di selezione così ottenuta è risultata pari a poco meno di 3.300 famiglia da cui è stato estratto un campione secondo i criteri del campionamento casuale semplice. La numerosità complessiva delle interviste da effettuare è stata fissata pari a circa 300.

1.2 *Lo strumento di rilevazione e i contenuti*

Per intervistare le due tipologie di utenti è stato predisposto il medesimo questionario strutturato, suddiviso in quattro parti e costruito prevalentemente con domande a risposta chiusa ed a valutazioni importanza/soddisfazione su scala 1-10.

La prima parte del questionario ha voluto misurare l'utilizzo dei servizi del Centro Maree e la conoscenza della gamma eterogenea dei sistemi di informazione offerti dal Centro, insieme alla percezione della loro utilità.

La seconda è servita a stimare la soddisfazione generale del servizio e di alcune sue componenti (completezza e tempestività delle informazioni, disponibilità e cortesia del personale), quest'ultime valutate congiuntamente alla loro importanza; si è richiesto, poi, di comparare il servizio con gli anni precedenti.

La terza parte è stata composta da un'unica domanda lasciata non strutturata ("aperta"), in cui gli intervistati hanno potuto indicare uno o più suggerimenti per migliorare il servizio.

Al termine dell'intervista è stato posto un gruppo di domande sulle caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato, utilizzate in seguito per cogliere comportamenti e indicazioni differenziate per tipologie di utenti: sesso, classe di età, condizione professionale, area di residenza e residenza al piano terra. L'informazione sull'iscrizione al Call Manager è stata desunta direttamente dalla lista degli utenti.

La tipologia di somministrazione scelta è stata quella dell'intervista telefonica attraverso il sistema integrato CATI System.

1.3 I livelli di risposta

Per calcolare i tassi di risposta di quest'indagine è necessario distinguere fra le due popolazioni di partenza (quella iscritta al Call Manager e quella residente negli edifici "a rischio maree").

Nel caso degli **iscritti al Call Manager**, dei 437 numeri che compongono la lista fornita dal Centro Maree, **288** hanno portato a un'**intervista completa**, mentre 16 si sono risolti in un rifiuto; il tasso di risposta è stato quindi del 95% (un vero successo, spiegabile con utenti letteralmente entusiasti del servizio – come si vedrà nelle analisi successive – e pronti a dare utili suggerimenti per un suo ulteriore miglioramento). I restanti telefoni sono stati eliminati poiché non collegati o errati (32 e 47 casi) o perché risultanti sempre liberi nei diversi tentativi durante il mese di rilevazione (il che può essere spiegato sia con il periodo estivo, in cui è stata realizzata l'indagine, sia con la presenza di “soggetti istituzionali” nella lista di partenza, fra cui scuole, hotel, uffici pubblici ...).

Per quanto riguarda i **residenti in edifici "a rischio maree"**, per completare le **303 interviste**, invece, sono stati selezionati 1.116 numeri telefonici: 220 persone contattate hanno rifiutato l'intervista (tasso di rifiuto del 42%), mentre 80 si sono dichiarate disposte a rispondere al questionario ad un successivo appuntamento e poi non sono state richiamate per il raggiungimento del numero di interviste desiderato. 92 numeri sono stati eliminati perché non collegati o errati, mentre 421 perché sempre liberi nel periodo di rilevazione.

Considerando congiuntamente la lista Call Manager e la popolazione dei residenti in edifici "a rischio maree", si sono ottenute **591 interviste**, mentre 236 contatti hanno opposto un rifiuto: **il tasso di risposta complessivo è stato quindi del 71,5%.**

	Lista Call Manager	Pop. in edifici "a rischio maree"	Totale
Numero interviste valide (a)	288	303	591
Numero rifiuti (b)	16	220	236
Numeri sempre liberi/occupati/non collegati	133	593	726
Totale numeri telefonici utilizzati	437	1.116	1.553
TASSO DI RISPOSTA $(a)/[(a)+(b)]*100$	94,7%	57,9%	71,5%

1.4 L'analisi dei dati

L'insieme degli intervistati può essere suddiviso in 3 gruppi di utenti:

- gli iscritti al Call Manager, quindi residenti ai piani terra del Centro Storico oppure titolari di un'attività economica in Centro Storico (288 intervistati);

- i residenti ai piani terra degli edifici "a rischio maree" del Centro Storico (75 intervistati);
- i residenti non al piano terra degli edifici "a rischio maree" del Centro Storico (228 intervistati).

La distribuzione delle interviste secondo le caratteristiche socio-demografiche è risultata la seguente:

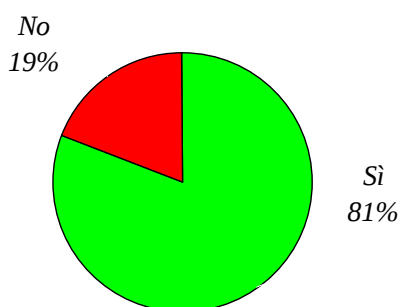
	Numero di interviste	% sul totale interviste
<i>Totale intervistati</i>	591	100,0
Provenienti da:		
Lista	288	48,7
Popolazione	303	51,3
di cui:		
Residente al piano terra	75	12,7
Non residente al piano terra	228	38,6
Sesso		
Maschio	302	51,1
Femmina	289	48,9
Classe di età		
Fino a 30 anni	39	6,6
31-50 anni	246	41,6
51-65 anni	189	32,0
Più di 65 anni	112	19,0
Condizione professionale		
Occupato	368	62,3
Disoccupato	8	1,4
Casalinga	79	13,4
Pensionato	122	20,6
Studente e altro	14	2,4

2. *I Risultati*

2.1 *Utilizzo del servizio*

Se consideriamo la totalità degli intervistati, l'**81% dichiara di utilizzare abitualmente o saltuariamente i sistemi d'informazione del Centro Maree**. Ma questa quota scende al 67% per il campione estratto dalla popolazione residente in edifici "a rischio maree".

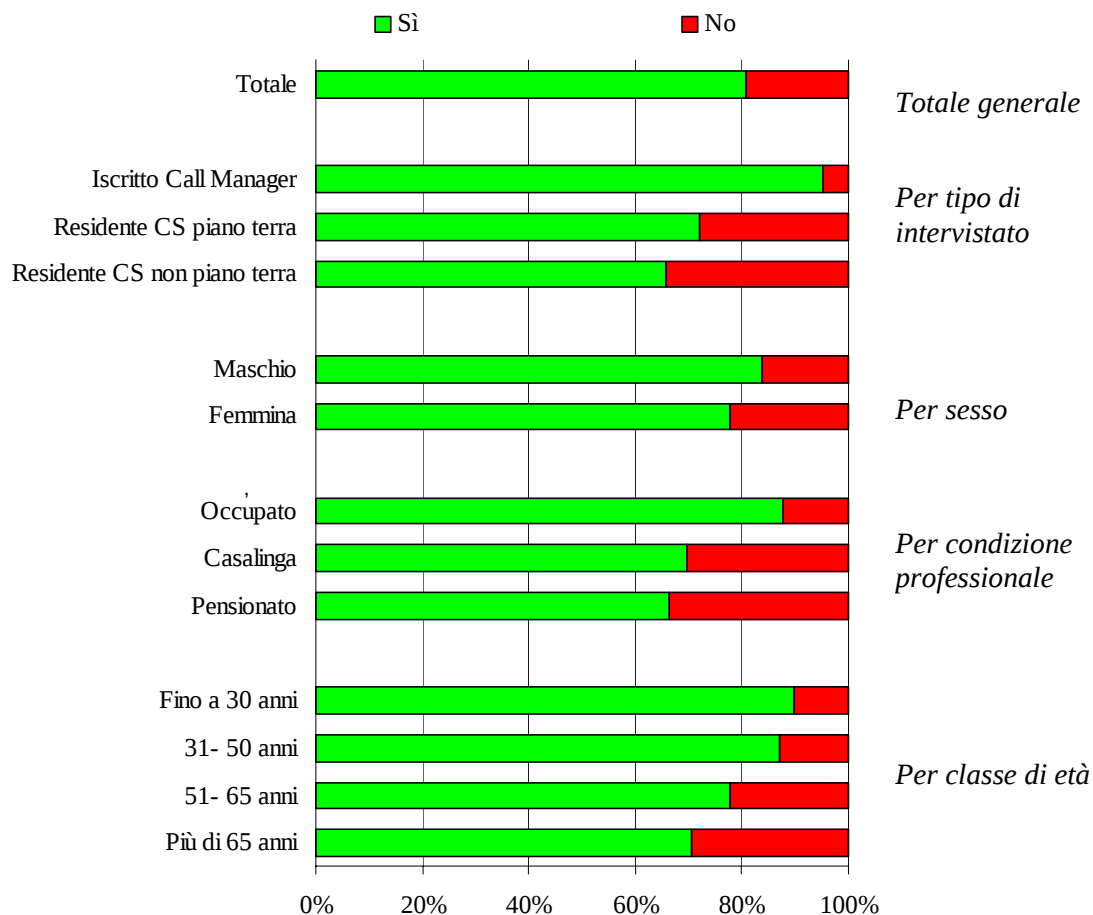
Utilizza i sistemi d'informazione del Centro Maree?



I principali utilizzatori sono uomini (84% contro l'80% delle donne), occupati e studenti (88% e 100%). Si riscontrano, invece, percentuali più basse di utilizzo, ma comunque superiori al 50%, fra casalinghe e, soprattutto, pensionati (rispettivamente del 70% e 66%). Sembra poi che l'utilizzo dei servizi del Centro Maree diminuisca con l'età (si avvale dei servizi di previsione il 90% dei giovani, contro il 70% degli ultrasessantacinquenni) e, come ci si attendeva, passando dagli iscritti al Call Manager (95%), ai residenti al piano terra e, infine, ai residenti in Centro Storico ma non ai piani terra (72% e 66%).

Come prevedibile, l'essere preventivamente informati sulla situazione delle acque alte è molto più importante per le persone che svolgono attività in Centro Storico (lavoratori e studenti), come pure per coloro che temono per la propria casa o la propria attività (abitazioni, negozi e magazzini ai piani terra), mentre è di minore rilevanza, ad esempio, per pensionati e, in generale, anziani che, non avendo i "tempi costretti" di una attività fuori casa, possono anche rinviare la passeggiata e gli acquisti in momenti più propizi.

Utilizzo dei sistemi d'informazione del Centro Maree



2.2 Utilità dei vari sistemi di informazione

Le domande previste per misurare quanto i cittadini percepiscano utili i diversi mezzi di informazione attivati dal Centro Previsioni e Segnalazioni Maree sono state proposte a tutti gli intervistati, indipendentemente dalla risposta sul loro impiego abituale o saltuario del servizio, permettendo di esplicitare una non valutazione (attraverso la voce “Non so”), qualora l’interpellato non fosse a conoscenza di quel particolare strumento di comunicazione.

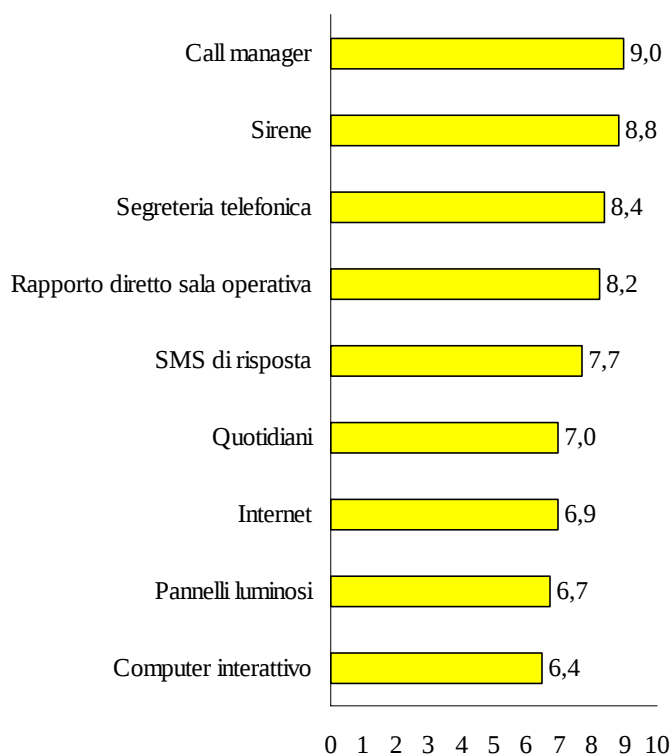
Con una scala da 1 (“Per niente utile”) a 10 (“Molto utile”) sono stati valutati:

- sistema di allertamento a mezzo sirene
- pannelli luminosi posizionati nei punti nevralgici della città (Piazzale Roma, Rialto, Burano)
- quotidiani

- segreteria telefonica
- rapporto diretto con il personale della sala operativa
- computer interattivo posto presso alcune edicole del Centro Storico (touch screen)
- Internet
- richiesta diretta con il cellulare (messaggi SMS)
- sistema di allertamento telefonico (Call Manager) .

Tutti i sistemi di informazione hanno ricevuto voti positivi; in particolare, gli intervistati ritengono estremamente utili sirene (voto medio 8,8), rapporto diretto con la sala operativa (voto 8,2), segreteria telefonica e Call Manager (voti 8,4 e 9) e hanno riservato un giudizio più cauto a quotidiani (voto 7) e SMS di risposta (voto 7,7). Pannelli luminosi, touch screen e Internet raccolgono voti medi fra il 6 e il 7, ma coloro che hanno espresso un giudizio su queste tre voci sono numericamente meno rispetto agli altri servizi: una cospicua parte di intervistati, infatti, non li conosce o non si sente in grado di valutarli (rispettivamente il 20%, 23% e 12% dei rispondenti).

Voto medio utilità dei sistemi di informazione del Centro Maree (scala 1 –10)



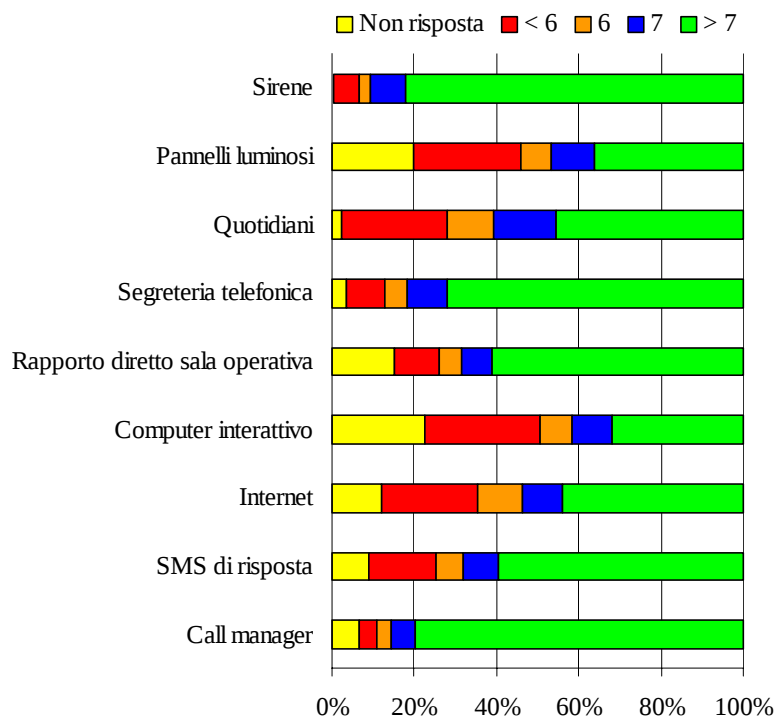
Analizzando la tipologia di rispondenti, **la totalità degli iscritti al Call Manager lo considera utile (voto medio 9,6) e dimostra di apprezzare maggiormente anche gli altri servizi**

realizzati tramite il telefono: segreteria telefonica e SMS di risposta; i residenti nel Centro Storico in edifici "a rischio maree" assegnano, invece, un'utilità più alta ai servizi di informazione più tradizionali (sirene e quotidiani), ma non solo (computer interattivo).

I giovani assegnano a Internet, touch screen e messaggi SMS di risposta voti nettamente più alti delle altre fasce di età, mentre gli ultrasessantacinquenni attribuiscono un'utilità decisamente maggiore al servizio di allertamento svolto dalle sirene. La differenza fra le generazioni spicca poi nell'opposta valutazione della rete Web: se consideriamo solo coloro che hanno espresso una valutazione, Internet non viene considerato un mezzo di informazione utile (voto inferiore a 6) per le previsioni sulle maree dal 45% degli over 65; questa quota scende gradatamente fino a raggiungere l'11% fra gli under 30, che lo considerano estremamente utile (da 8 a 10) nel 57% dei casi.

Sono poi le donne a dare i giudizi più prudenti sull'utilità dei diversi mezzi d'informazione adottati dal Centro Maree, in tutti i casi tranne che per i quotidiani; in particolare, una quota maggiore di donne ritiene che non siano utili i computer interattivi (il 26% delle rispondenti dichiara però di non conoscerli), Internet e SMS di risposta; è da notare, inoltre, che una donna su 4 non conosce i pannelli luminosi posizionati nei punti nevralgici della città.

Utilità dei sistemi di informazione: distribuzione percentuale dei voti assegnati

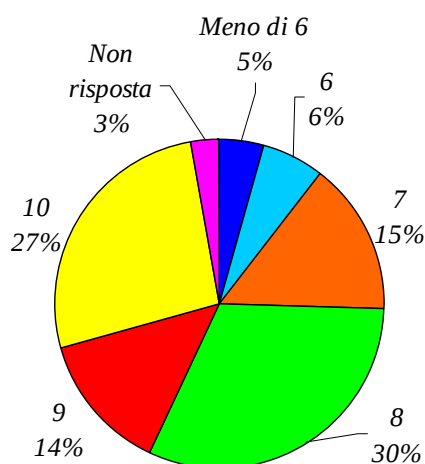


2.3 Il giudizio complessivo

Il voto medio assegnato al servizio nel suo complesso è 8,2 (su scala 1-10) con una variabilità piuttosto contenuta.

Ben il 72% del totale degli intervistati considera il servizio offerto nel complesso dal Centro Maree eccellente (voto superiore a 7); adeguato (voto pari a 7) il 15%. Un altro 6% lo considera sufficiente, mentre solamente il 5% assegna al servizio l'insufficienza; il 3%, infine, non si sente in grado di esprimere un giudizio.

Distribuzione percentuale del voto assegnato al servizio nel suo complesso (scala 1-10)

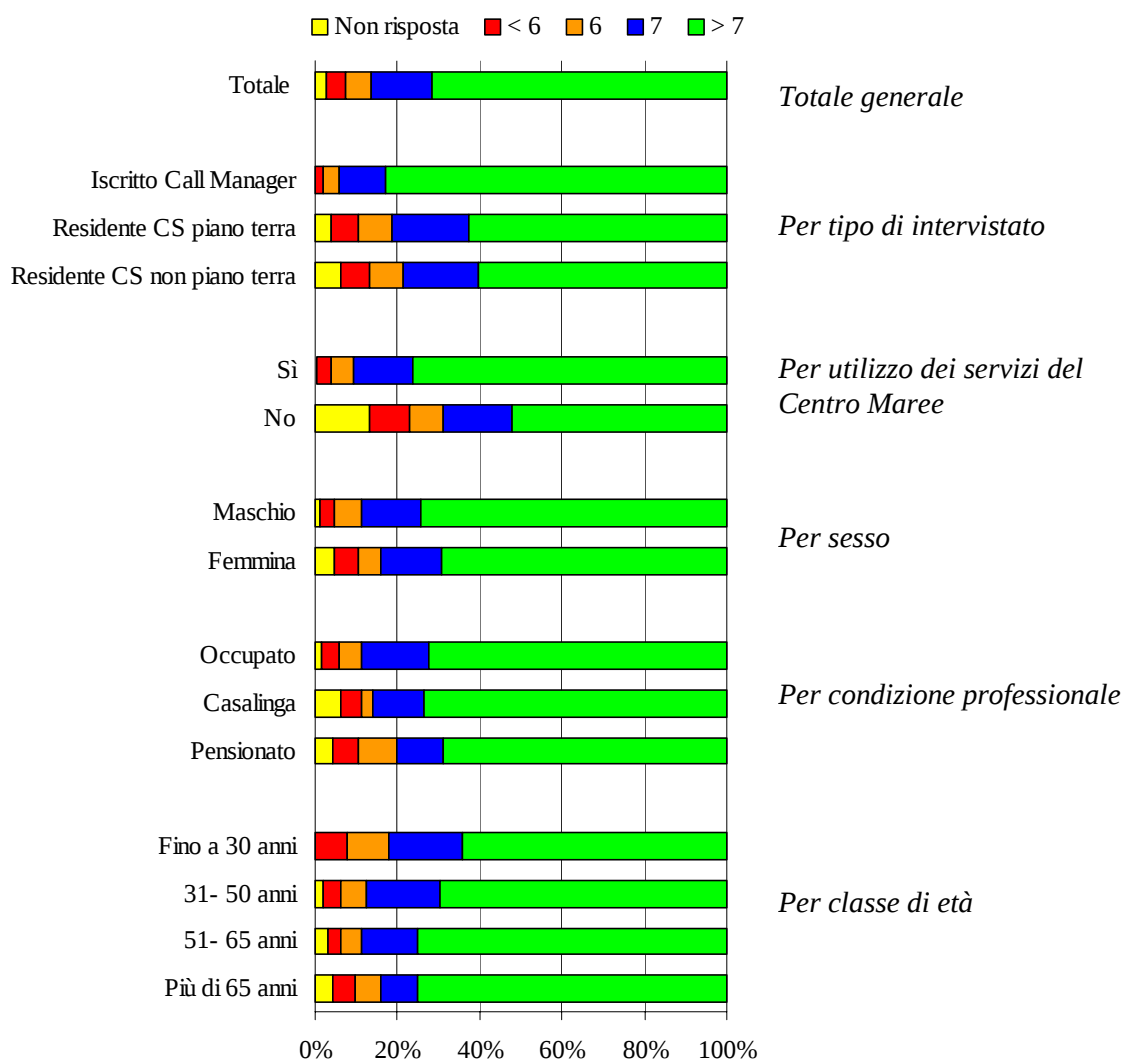


Gli iscritti al Call Manager (che risiedono o sono titolari di un'attività ai piani terra del Centro Storico) sono più soddisfatti degli altri intervistati (voto medio 8,7 contro un, comunque lusinghiero, 7,8 del secondo gruppo) e l'83% ritiene il servizio svolto dal Centro Maree addirittura eccellente (voto superiore a 7). Anche un buon 87% di intervistati residenti in edifici "a rischio maree" sono soddisfatti, mentre il 7% non esprime un giudizio.

Il voto medio assegnato da coloro che dichiarano di utilizzare i servizi del Centro Maree è pari a 8,4 (il 96% ne è soddisfatto e addirittura il 76% li ritiene eccellenti), **mentre è di 7,7 fra coloro che riferiscono di non utilizzarli abitualmente o saltuariamente** (soddisfatti nel 77% dei casi). Probabilmente, lo scarso utilizzo e quindi la scarsa conoscenza dei sistemi informativi sulle maree porta gli intervistati a non sbilanciarsi troppo nei giudizi, a differenza degli utilizzatori che, visto il voto medio assegnato, si dichiarano senza dubbio molto soddisfatti del servizio offerto.

Non si notano differenze significative rispetto al genere: voto medio 8,3 per gli uomini e 8,2 per le donne. Sono gli intervistati più giovani a dare un giudizio "tiepido" (voto medio 7,5 contro l'8,3 delle altre fasce d'età). Rispetto alla condizione professionale, le casalinghe sono le più soddisfatte (8,5, anche se il 6% di loro non esprime un giudizio), seguite dagli occupati e, a ruota, dai pensionati (voto 8,2 e 8,1).

Giudizio complessivo: distribuzione percentuale dei voti assegnati



2.4 Le dimensioni del servizio: l'importanza

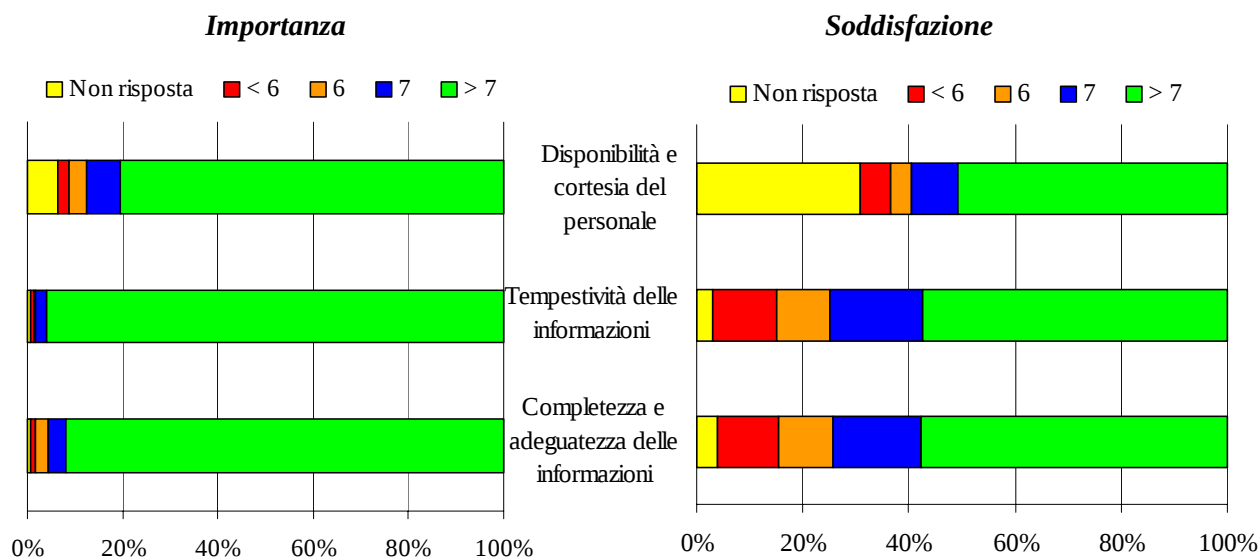
Oltre al gradimento complessivo, agli interpellati è stato chiesto di esplicitare quanto siano soddisfatti di alcune componenti del servizio di previsione e informazione sulle maree, e di indicarne la relativa importanza, per poter meglio cogliere quali aspetti siano prioritari per la popolazione.

Le dimensioni analizzate sono state:

- completezza e adeguatezza delle informazioni;
- tempestività delle informazioni;
- disponibilità e cortesia del personale.

Il campione assegna livelli di importanza superiori al 9 a tutti tre gli aspetti (ulteriore conferma della rilevanza dei temi considerati): **in particolare, prevale, come ci si poteva attendere data la natura difficilmente prevedibile del fenomeno maree, la tempestività delle informazioni, con voto medio 9,6, seguita dalla completezza e adeguatezza dei dati forniti (voto 9,3) e dalla disponibilità e cortesia del personale (voto 9,0).** Quest'ultima voce è, però, caratterizzata dal 31% di non risposte, indicazione del fatto che molti, utilizzando i servizi del Centro Maree senza dover direttamente rivolgersi al suo personale, ad esempio attraverso le sirene, i quotidiani, ma anche attraverso il nastro preregistrato della segreteria telefonica, non sono soliti relazionarsi e valutare gli operatori. Mentre la completezza e la tempestività delle informazioni incontrano la medesima priorità presso tutti i gruppi consultati, si nota che coloro che giudicano poco utili i diversi mezzi di comunicazione (siano essi di tipo tradizionale come sirene e quotidiani, o con un alto apporto tecnologico come touch screen, Internet o SMS) ritengano meno rilevante la figura degli operatori. Questo vale per tutti i servizi di informazione elencati nella prima parte del questionario, ma, in maniera particolare, per il rapporto diretto con la sala operativa: chi non lo ritiene utile assegna alla componente umana del servizio un voto medio di importanza pari a solo 7,6 (voto minimo fra tutte le categorie considerate).

Distribuzione percentuale dei voti assegnati a importanza e soddisfazione



2.5 Le dimensioni del servizio: la soddisfazione

La soddisfazione sugli aspetti considerati si attesta al 7,7 per tempestività e adeguatezza delle informazioni e sull'8,2 per disponibilità e cortesia del personale.

Sembra abbastanza intuibile che un servizio costantemente alle prese con l'imprevedibilità ottenga il voto medio più alto nell'unico fattore, fra i tre menzionati, che meno dipende da tale imprevedibilità, ovvero la disponibilità e cortesia degli operatori. Il voto medio della disponibilità e cortesia degli operatori è sempre superiore all'8, tranne che fra coloro che dichiarano di non servirsi nemmeno saltuariamente dei servizi di informazione del Centro Maree (ma avranno, in questo caso, avuto mai modo di parlare con il personale del Centro Maree?). È comunque necessario specificare che questi valori medi sono stati calcolati solo fra coloro che hanno espresso un giudizio su questo aspetto; il 30% degli intervistati, infatti, non ha dato un voto, cosa che è facilmente comprensibile data l'ampia offerta e diffusione di strumenti di comunicazione che non prevedono l'intervento dell'operatore, quali le sirene, la segreteria telefonica, i pannelli luminosi...

Aspetti cruciali del servizio di previsione, allertamento e informazione sulle maree sono la completezza e adeguatezza delle informazioni e la tempestività con cui le stesse vengono trasmesse alla popolazione: il voto medio per entrambe le voci è, come già detto, 7,7, cui si

perviene, in maniera perfettamente analoga, con il 74% di intervistati che assegna un voto uguale o superiore a 7 e con l'11-12% che dà l'insufficienza (voto minore di 6).

Come per il giudizio complessivo, anche per la soddisfazione delle singole componenti gli iscritti al Call Manager assegnano voti più alti di circa un punto rispetto agli intervistati residenti in edifici "a rischio maree". In particolare, l'84% degli utenti del Call Manager (primo gruppo) valuta le informazioni adeguate se non eccellenti, mentre sono solo il 66% per il secondo gruppo di intervistati, che invece le trovano insufficienti nel 16% dei casi.

Le donne sembrano maggiormente in difficoltà nel valutare la bontà delle informazioni: una su 15 infatti si astiene dal giudizio (gli uomini sono solo l'1%) e, contestualmente, appaiono meno generose nei voti, assegnando 7,6 alla completezza e 7,4 alla tempestività, contro il 7,9 e l'8,0 degli uomini. Analizzando l'età degli intervistati, **sono i più giovani a essere più critici:** 7,1 per la completezza e 7,3 per la tempestività, valori che aumentano via via nelle classi di età intermedie fino ad arrivare all'8,1 degli over 65. Nessuna differenza evidente per quanto riguarda la professione: solamente nel caso della completezza, il voto delle casalinghe è leggermente maggiore di quello di occupati e pensionati.

Soddisfazione: voti medi

	Soddisfazione generale	Completezza e adeguatezza delle informazioni	Tempestività delle informazioni	Disponibilità e cortesia del personale
Per tipo di rispondente				
Iscritto Call Manager	8,7	8,2	8,3	8,6
Residente CS piano terra	8,0	7,5	7,3	8,1
Residente CS non piano terra	7,7	7,2	7,1	7,7
Per sesso				
Maschio	8,3	7,9	8,0	8,3
Femmina	8,2	7,6	7,4	8,2
Per classe di età				
Fino 30 anni	7,5	7,1	7,3	8,1
31 - 50 anni	8,2	7,7	7,5	8,1
51 - 65 anni	8,5	7,7	7,8	8,2
Più di 65 anni	8,4	8,1	8,1	8,5
Per professione				
Occupato	8,2	7,7	7,8	8,2
Casalinga	8,5	8,0	7,7	8,4
Pensionato	8,1	7,7	7,7	8,1
Totale	8,2	7,7	7,7	8,2

Come ci si poteva attendere, chi dichiara di non servirsi del Centro Maree dà voti più bassi (circa mezzo punto di meno sulle 3 dimensioni). In questo caso però è nettamente più alta la percentuale delle non risposte: 12-13%.

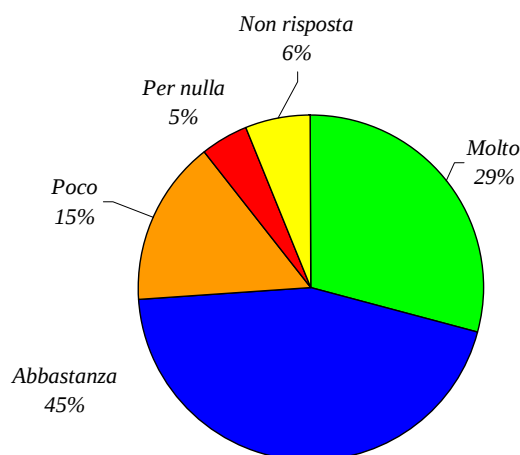
2.6 *Il miglioramento del servizio negli ultimi anni*

Il 74% dei rispondenti considera il servizio migliorato negli ultimi anni (somma dei molto e abbastanza migliorato) e, anche in questo caso, le donne sono più critiche: mentre, infatti, il 36% degli uomini trova il servizio molto migliorato, quest'opinione è condivisa solo dal 22% delle donne.

Come si era già notato nel caso della soddisfazione sulle componenti del servizio, al crescere dell'età cresce la convinzione che il servizio sia migliorato (69% fra i giovani e 77% fra gli anziani), mentre non ci sono differenze per la professione.

Trovano significativamente migliorato il servizio rispetto agli anni precedenti coloro che sono iscritti al Call Manager (82% in totale con il 41% che lo reputa "molto" migliorato), ma anche il 66% degli intervistati residenti in edifici "a rischio maree" (in questo caso, però, non risponde quasi 1 persona su 10).

Miglioramento del servizio negli ultimi anni



In maniera del tutto coerente, infine, più gli intervistati ritengono il servizio migliorato, più gli assegnano voti alti.

2.7 *Suggerimenti*

I suggerimenti forniti spaziano fra argomenti molto diversi: dalle componenti del servizio (personale, prezzo, qualità dell'informazione), al suo potenziamento, a soluzioni definitive per risolvere il problema dell'acqua alta.

Il 12% degli intervistati auspica informazioni sempre più tempestive, precise e dettagliate, da affiancare a una sempre maggiore personalizzazione del servizio (in particolare le richieste più numerose in questa direzione pervengono dagli iscritti al Call Manager, che chiedono di essere avvisati a particolari livelli di marea, che venga comunicato il termine dell'emergenza e di non essere svegliati la notte).

Alcuni suggeriscono degli accorgimenti pratici per affinare ulteriormente il servizio del Centro Previsioni e Segnalazioni Maree (aggiungere linee telefoniche, poter parlare in maniera diretta con il personale, sostituire il nastro usurato della segreteria...) e la richiesta di continuare nel miglioramento dei sistemi di allertamento più tradizionali (aumentare la potenza delle sirene per poterle sentire in più zone del territorio e con le finestre chiuse).

Altri interventi auspicati riguardano il potenziamento e il miglioramento della dislocazione delle passerelle, insieme alla creazione e pubblicizzazione di percorsi alternativi.

È molto sentita, poi, la necessità di far conoscere maggiormente i servizi esistenti e di utilizzare anche altri mezzi di comunicazione per diffondere la previsione e lo stato delle maree, quali radio, televisioni locali e televideo; particolarmente gradita agli intervistati sarebbe la creazione di una lista di telefoni cellulari cui inviare automaticamente un SMS di informazione sulla previsione di marea.

Vi è poi la richiesta di estendere il servizio anche ai residenti in terraferma (nel caso del Call Manager), così come di diminuire il prezzo o non differenziarlo fra extra distretto e distretto telefonico di Venezia.

QUESTIONARIO

QUESTIONARIO SERVIZIO MAREE

Gentile signore/a,
il Comune di Venezia sta conducendo una breve indagine per valutare il livello di soddisfazione degli utenti del Centro Maree del Comune di Venezia e dei suoi sistemi di informazione per la cittadinanza riguardo le variazioni di marea.

Quartiere di residenza _____

- 1) (Se quartiere diverso centro storico) Lei vive nel Centro Storico di Venezia o si reca abitualmente per lavoro, studio o altri motivi in Centro Storico? ☐ *Si* ☐ *No*
- 1a) Il numero che sto chiamando corrisponde ad un appartamento/locale è situato al piano terra? ☐ *Si* ☐ *No*
- 2) Utilizza abitualmente o anche saltuariamente i sistemi d'informazione del Centro Maree? (es. segreteria telefonica, quotidiani, pannelli luminosi...) ☐ *Si* ☐ *No*
- 3) Quanto ritiene utili i seguenti sistemi di informazione del Centro Previsioni Maree? Utilizzare una scala da 1 (per niente utile) a 10 (molto utile) o in alternativa il termine "Non so" qualora non conosca alcuni dei servizi proposti:
- 3a) Sistema di allertamento a mezzo sirene in caso di marea sostenuta (maggiore e/o uguale 110 cm)
- 3b) Informazioni tramite pannelli luminosi posizionati nei punti nevralgici della città (Piazzale Roma, Rialto, Burano)
- 3c) Quotidiani
- 3d) Segreteria telefonica
- 3e) Rapporto diretto con il personale della sala operativa
- 3f) Utilizzo di un computer interattivo posto presso alcune edicole del Centro Storico (touch screen)
- 3g) Informazioni tramite Internet
- 3h) Informazioni attraverso richiesta diretta con il proprio cellulare (messaggi SMS)
- 3i) Sistema di allertamento telefonico (call manager) in caso di marea sostenuta (maggiore e/o uguale 110 cm)

Esprima ora una valutazione sul grado di importanza ed il livello di soddisfazione sui seguenti argomenti: (10 massima importanza/soddisfazione; 1 minima importanza/soddisfazione)

- 4) Completezza e adeguatezza delle informazioni ricevute *Importanza / Soddisfazione*
- 5) Tempestività delle informazioni ricevute *Importanza / Soddisfazione*
- 6) Disponibilità e cortesia del personale *Importanza / Soddisfazione*
- 7) In generale, quanto è soddisfatto del servizio offerto dal Centro Maree? *10 -1*
- 8) Quanto ritiene sia migliorato il servizio negli ultimi anni?
☐ *molto* ☐ *abbastanza* ☐ *poco* ☐ *per niente*

Suggerimenti per migliorare il servizio _____

Informazioni sul rispondente:

- Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina
- Età: ☐ Fino a 30 ☐ 31 -50 ☐ 51-65 ☐ oltre 65
- Condizione professionale:
- ☐ Occupato ☐ Disoccupato ☐ Casalinga
- ☐ Pensionato ☐ Studente ☐ Altro