

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2015**

**SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

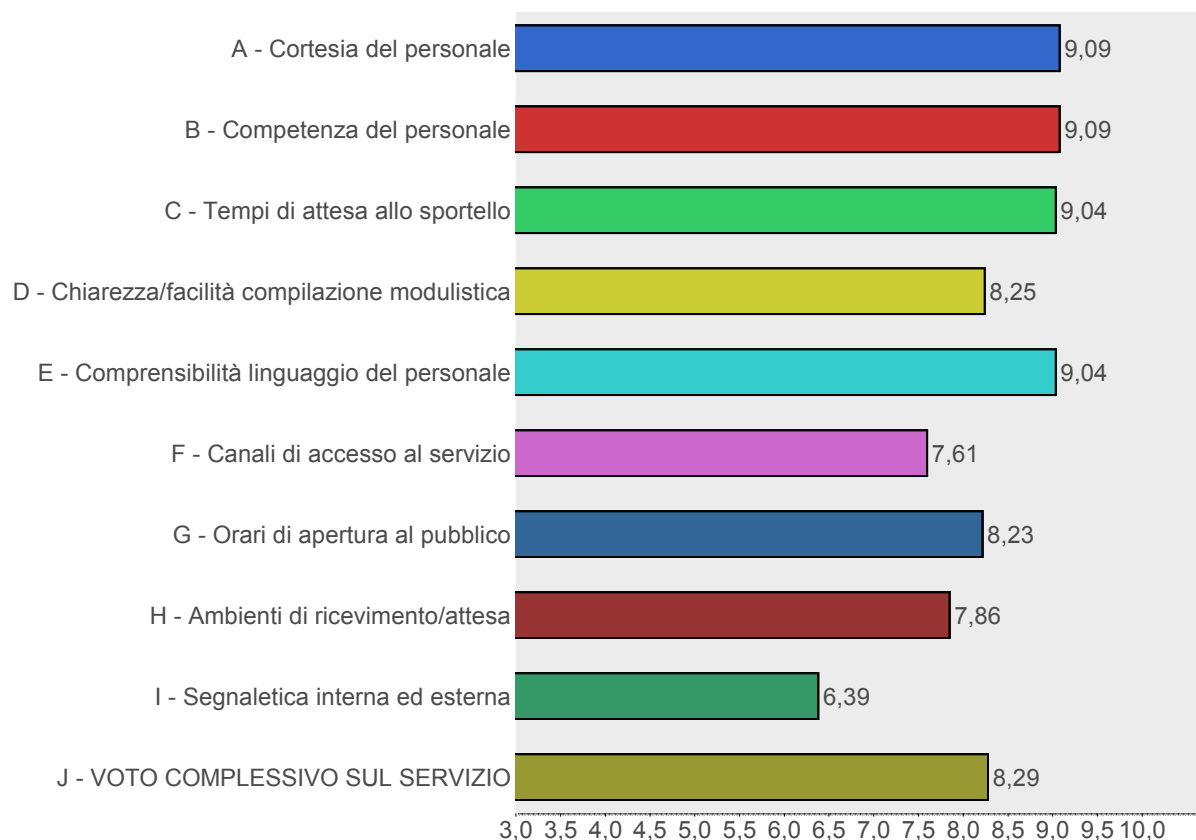
### MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	24
<b>Totale questionari</b>	<b>24</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,29**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,29**

#### Voto Medio Complessivo



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE**  
**Anno 2015**

**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Cortesia del personale	9,09
B - Competenza del personale	9,09
C - Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta	9,04
E - Comprensibilità di linguaggio del personale	9,04
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,25
G - Orari di apertura al pubblico	8,23

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

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
F - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)	7,61
H - Ambienti di ricevimento dell'utenza	7,86

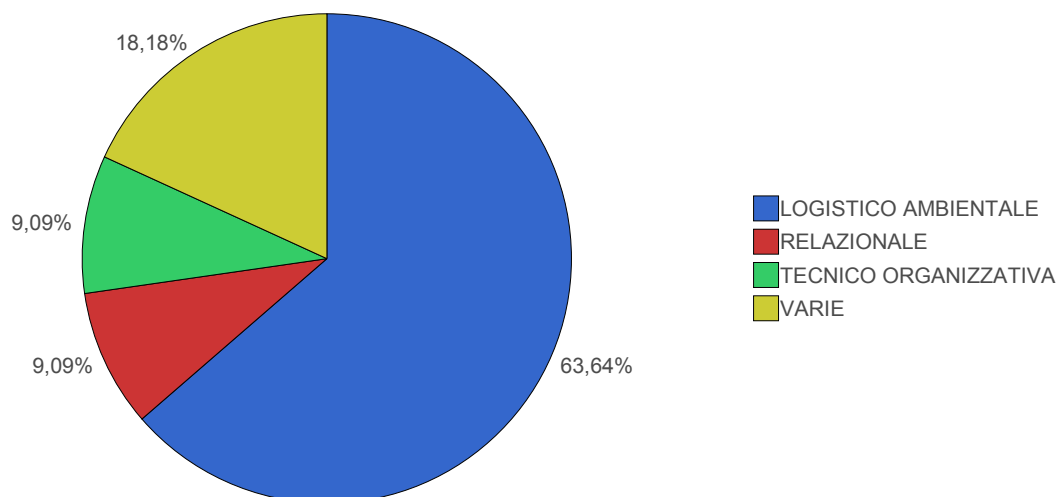
**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
I - Segnaletica interna ed esterna agli uffici	6,39

## SUGGERIMENTI

### MESTRE

Tipo suggerimento

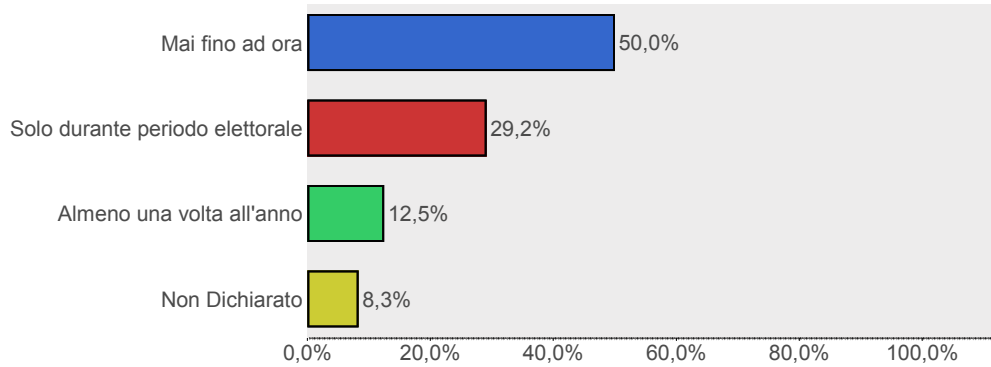


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	2 - ASSENZA SALA D'ATTESA	9,1%	1
	3 - SEGNALETICA	18,2%	2
	5 - PARCHEGGIO GRATUITO	36,4%	4
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	9,1%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	3 - LOCALI PER GLI UFFICI PIU' CONSONI UBICATI IN CENTRO	9,1%	1
VARIE	2 - VA BENE COSI'	18,2%	2
Totale		100,0%	11

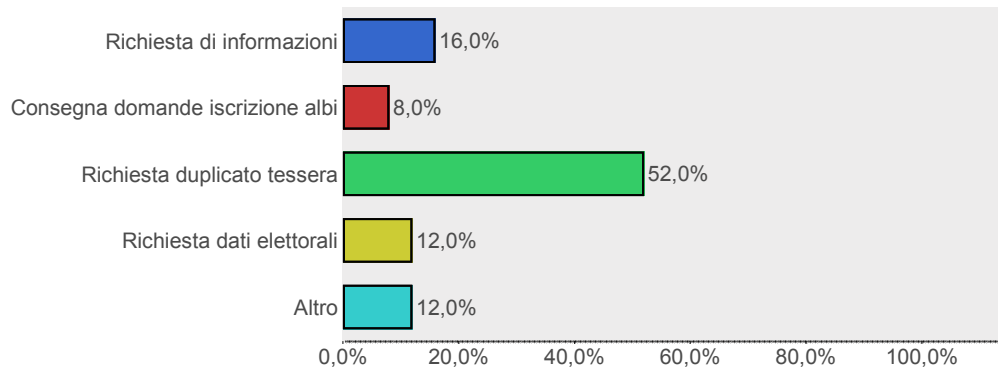
## ALTRE INFORMAZIONI

### MESTRE

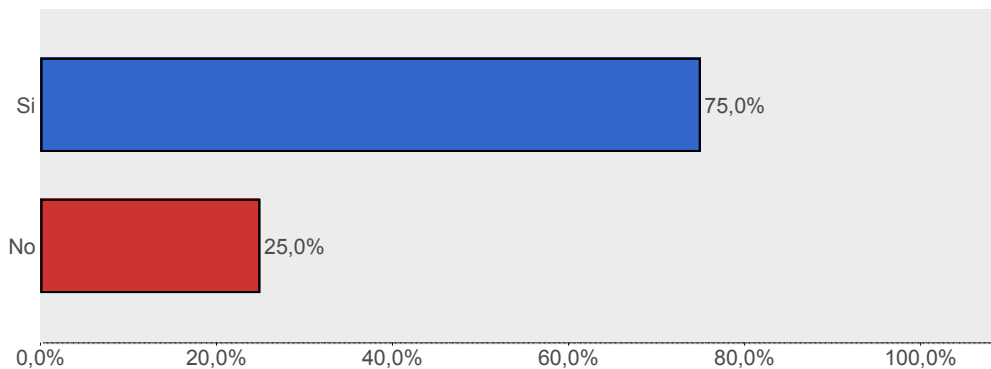
L - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



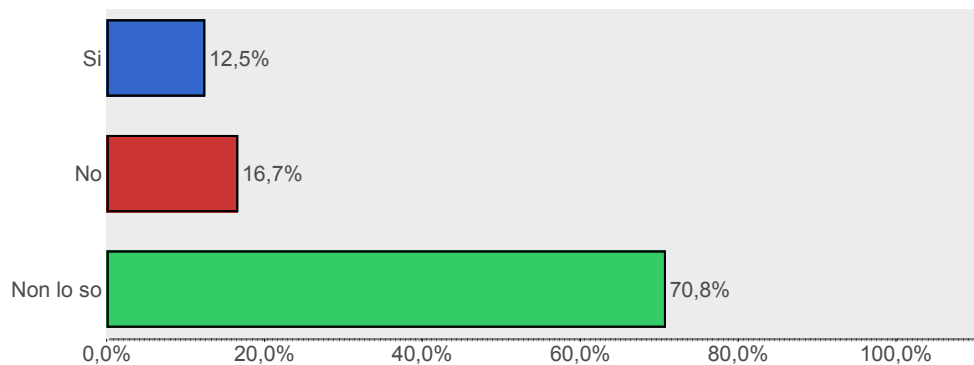
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?



N - E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?



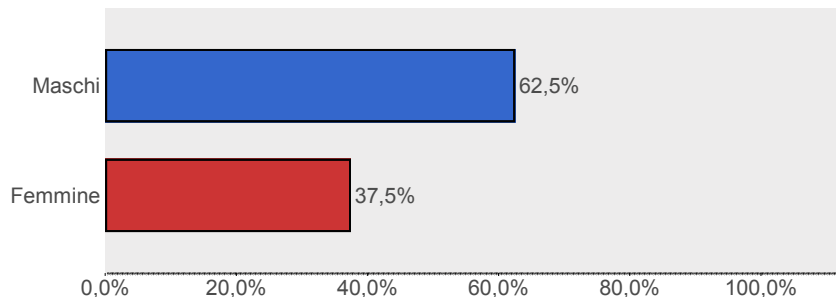
O - Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?



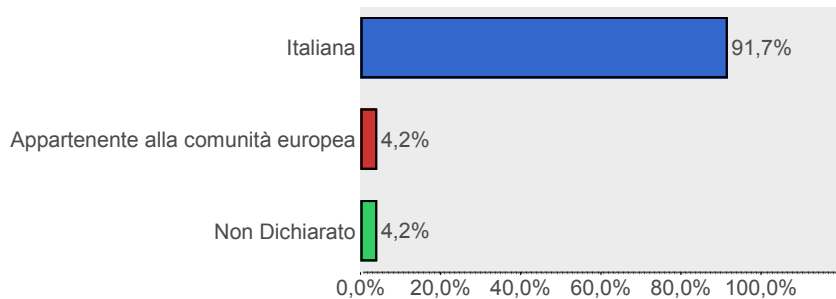
## PROFILO UTENTE

### MESTRE

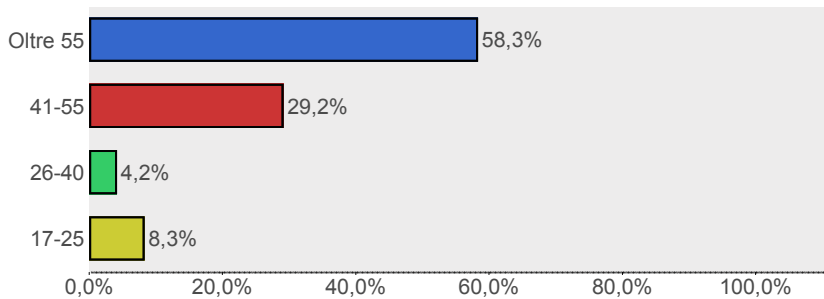
#### Sesso



#### Cittadinanza



#### Età



#### Istruzione

