

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

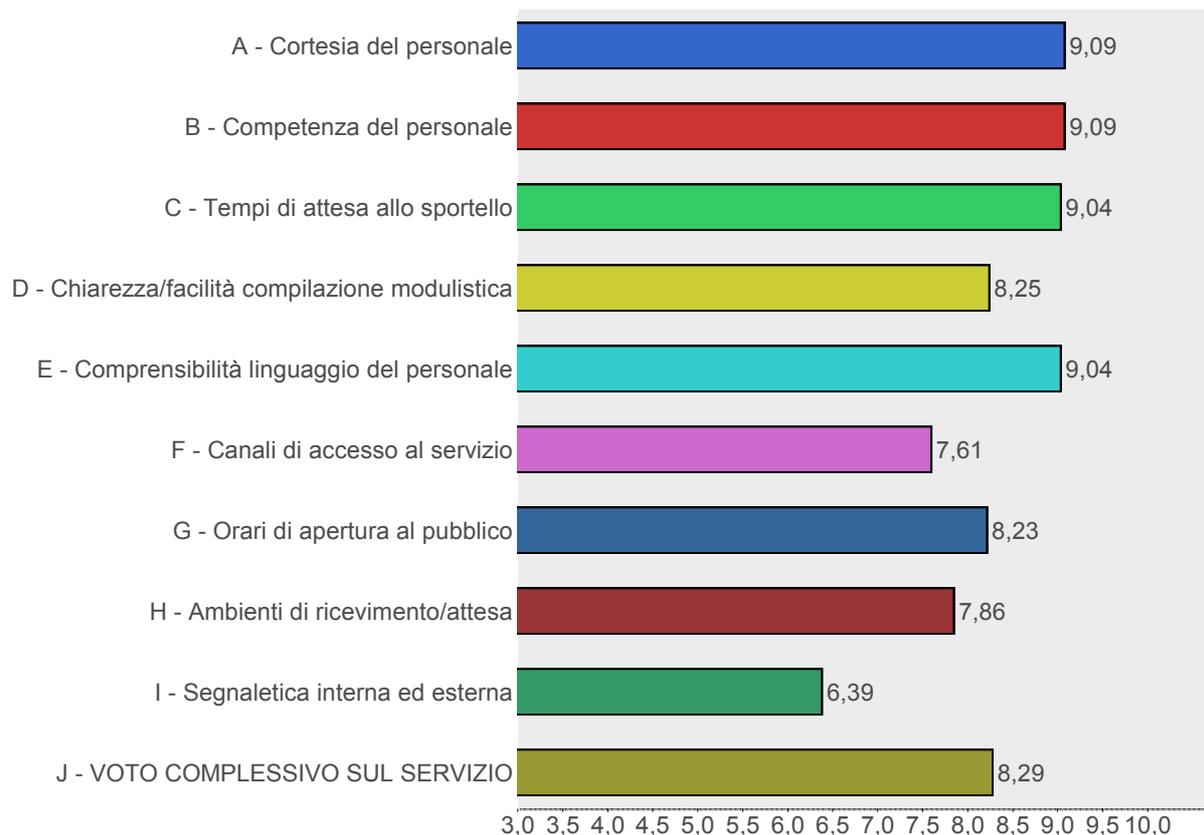
MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	24
Totale questionari	24

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 ≥ 8)

Domanda	Voto
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)

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

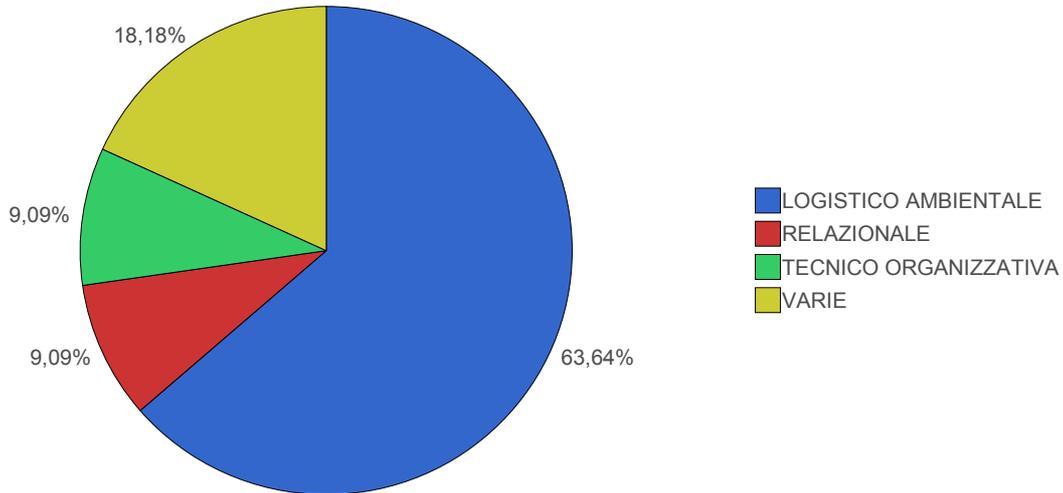
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda	Voto
I - Segnaletica interna ed esterna agli uffici	6,39

SUGGERIMENTI

MESTRE

Tipo suggerimento

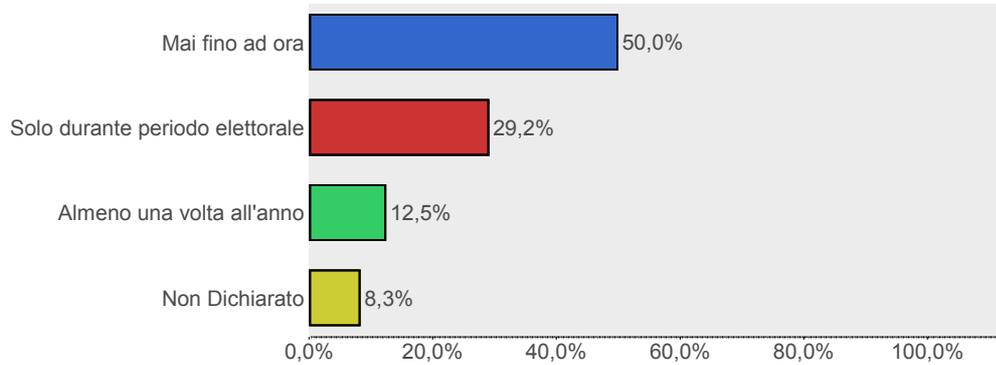


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	2 - ASSENZA SALA D'ATTESA	9,1%	1
	3 - SEGNALETICA	18,2%	2
	5 - PARCHEGGIO GRATUITO	36,4%	4
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	9,1%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	3 - LOCALI PER GLI UFFICI PIU' CONSONI UBICATI IN CENTRO	9,1%	1
VARIE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

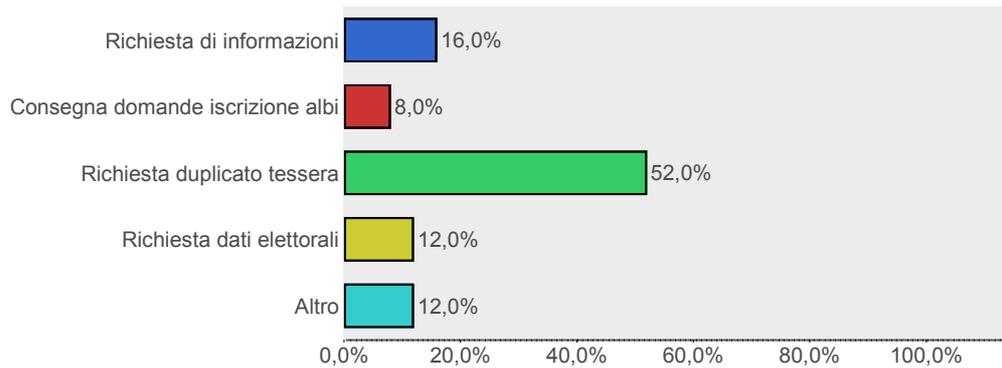
ALTRE INFORMAZIONI

MESTRE

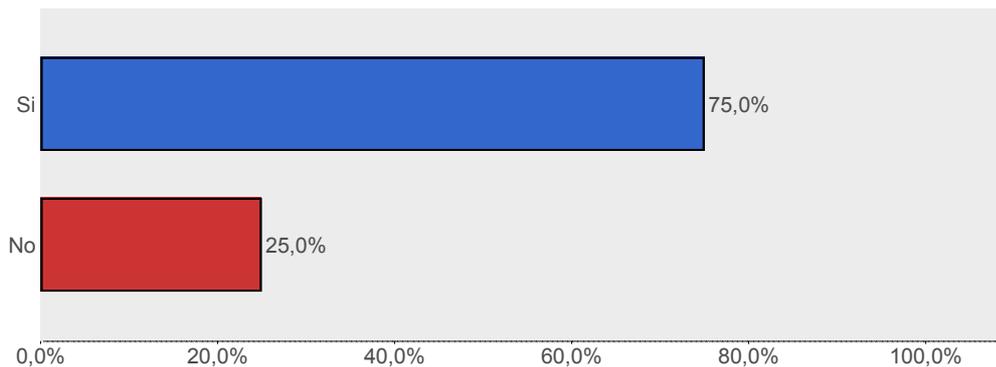
L - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



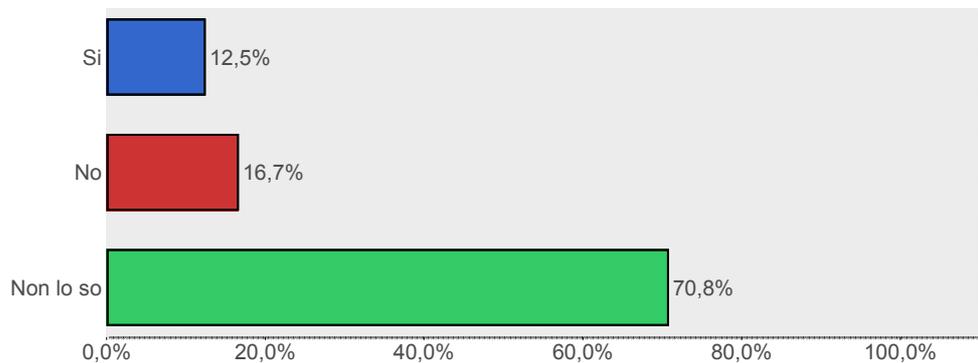
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?



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



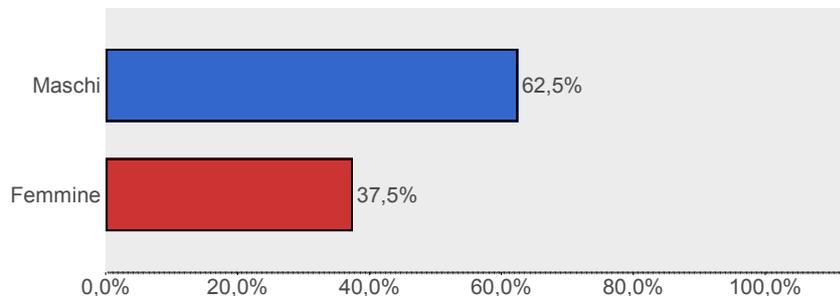
O - Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?



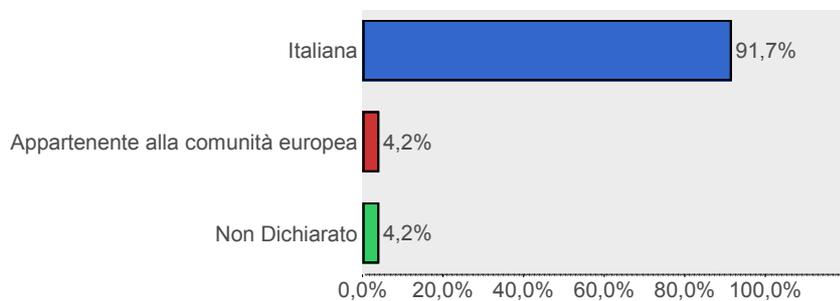
PROFILO UTENTE

MESTRE

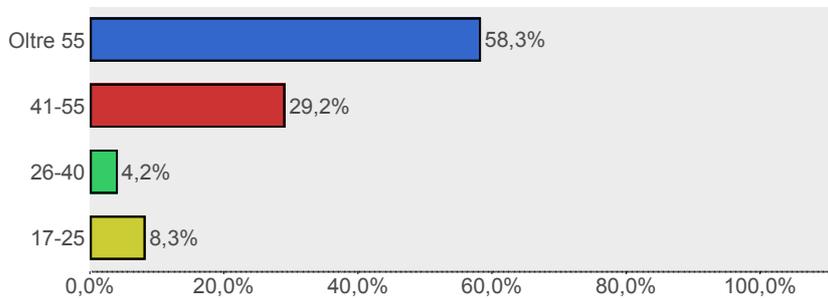
Sesso



Cittadinanza



Età



Istruzione

