



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2011

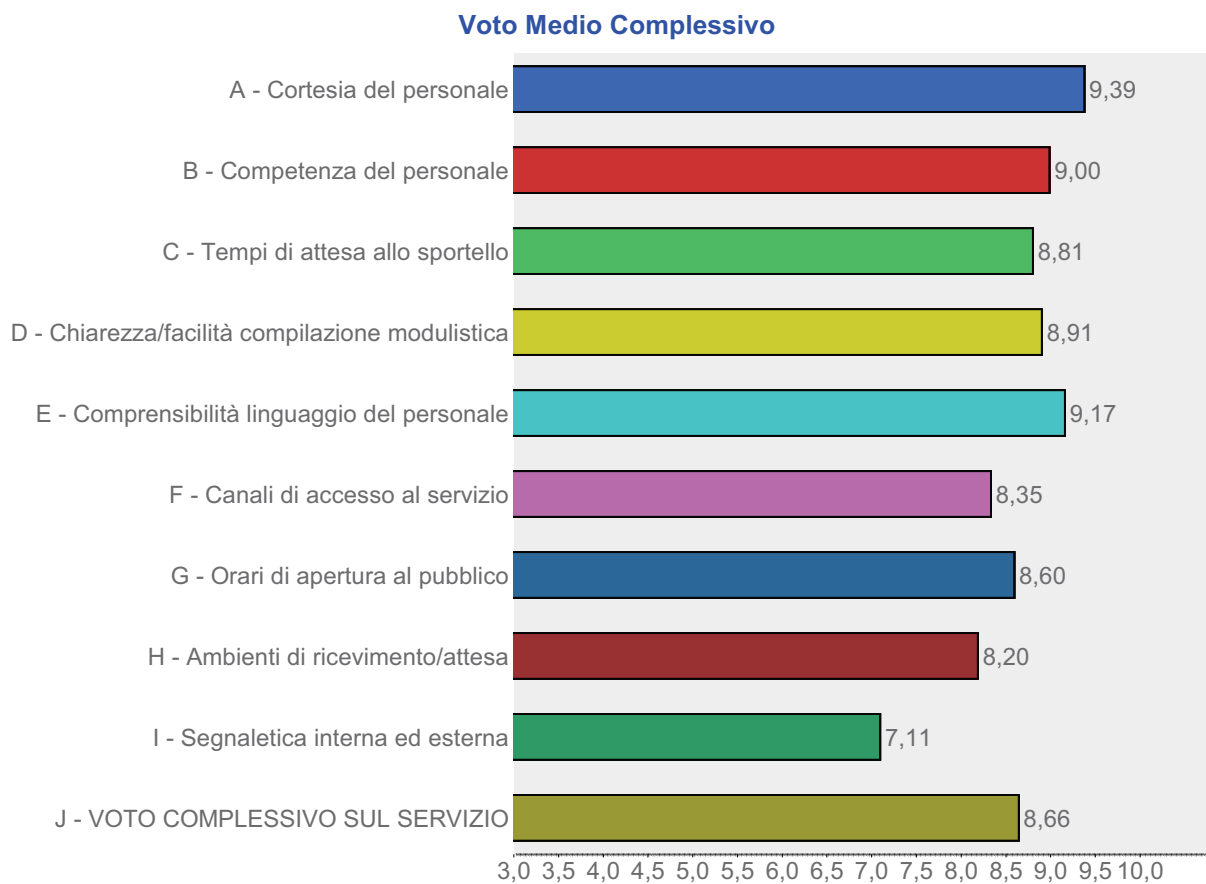
SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
MESTRE	43
VENEZIA	17
Totale questionari	60

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,62

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,66



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE
Anno 2011

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,39
E - Comprensibilità di linguaggio del personale	9,17
B - Competenza del personale	9,00
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,91
C - Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta	8,81
G - Orari di apertura al pubblico	8,60
F - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)	8,35
H - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,20

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

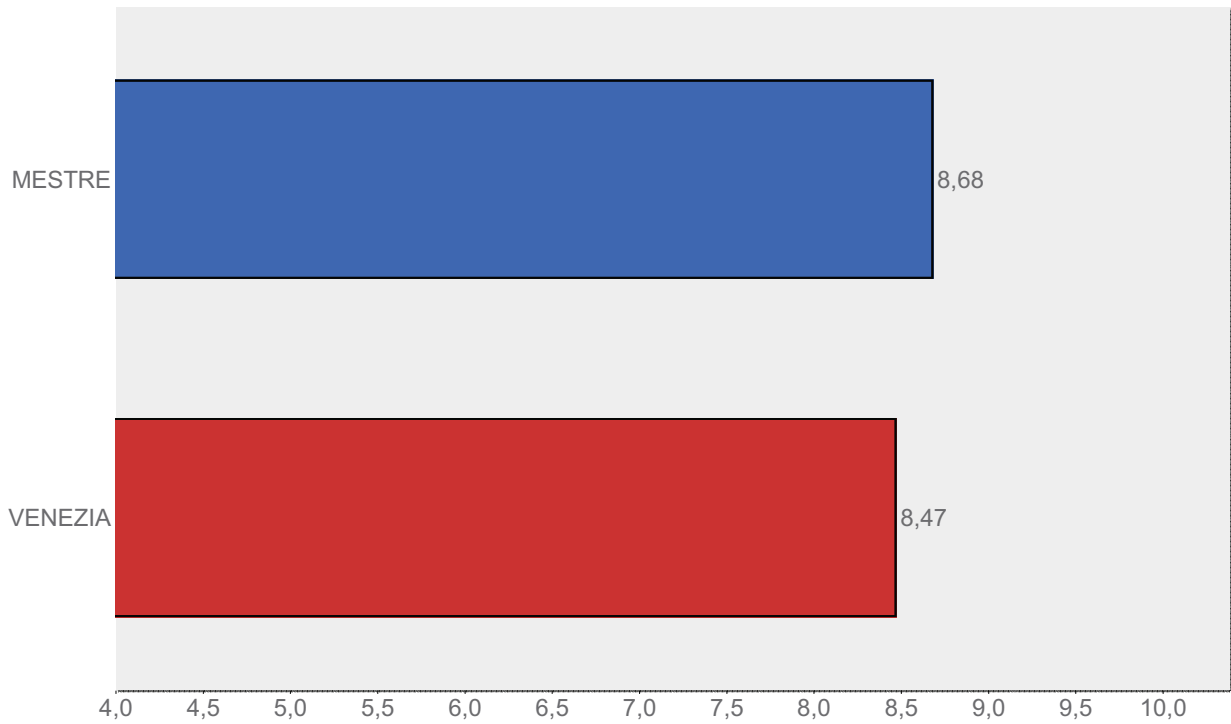
Domanda	Voto
I - Segnaletica interna ed esterna agli uffici	7,11

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

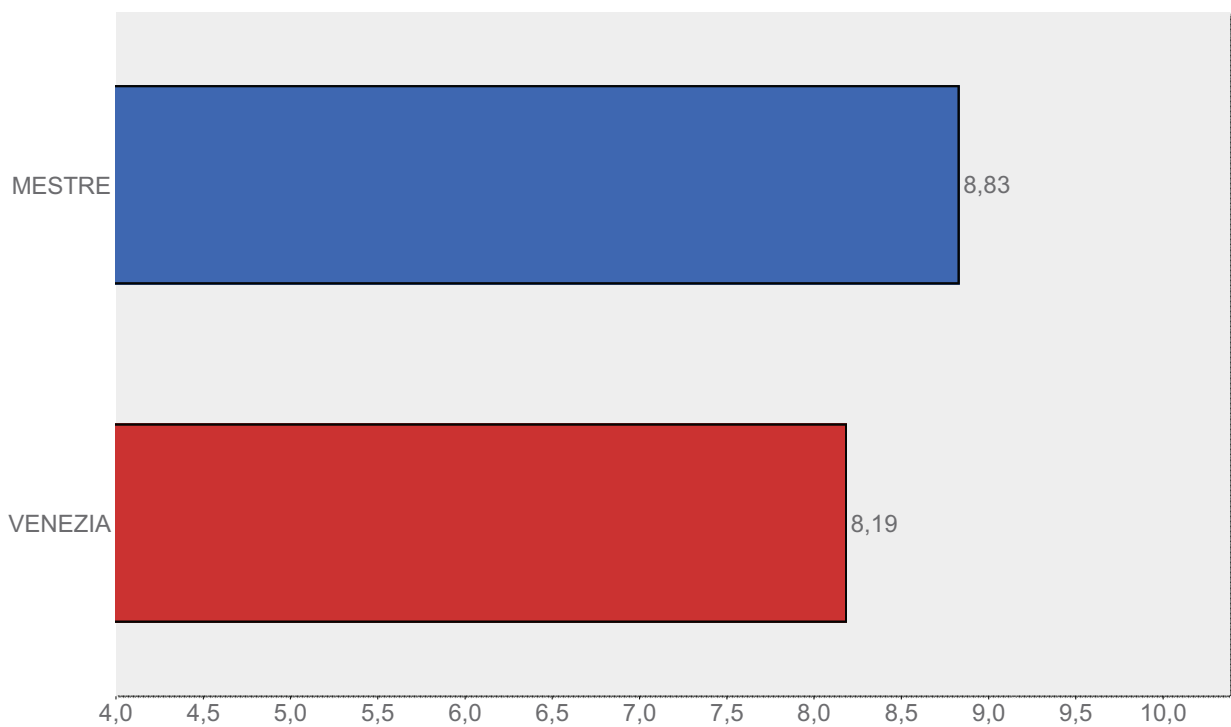
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER SEDE

Voto Medio Complessivo (domande A-I)

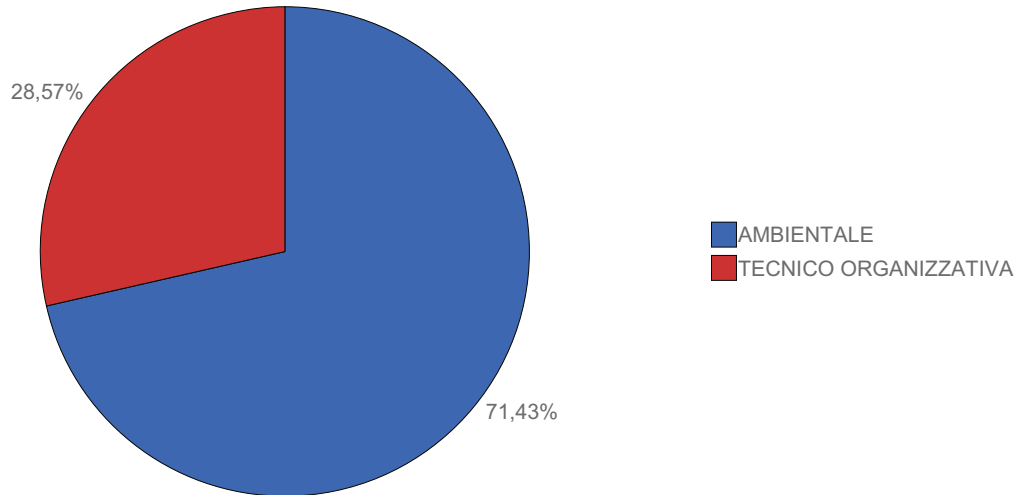


Voto Medio Complessivo (domanda J)



SUGGERIMENTI

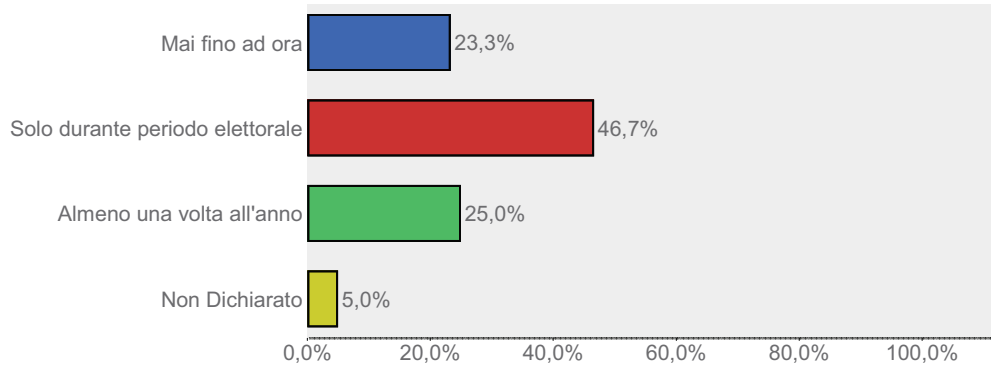
Tipo suggerimento



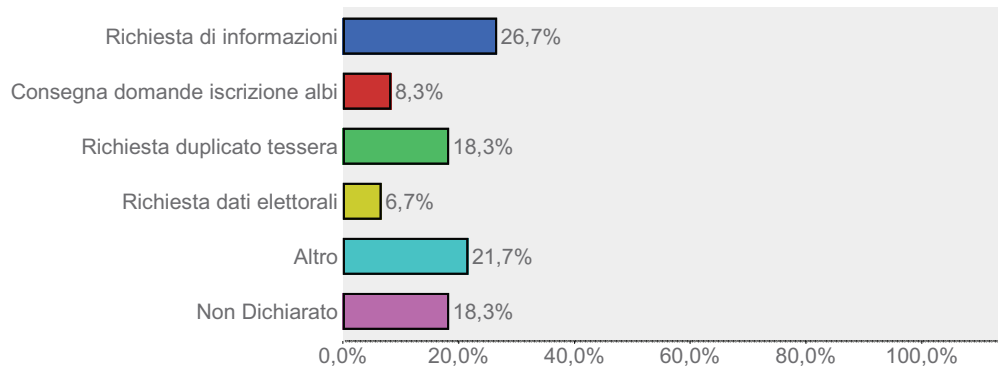
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	3 - SEGNALETICA	71,4%	5
TECNICO ORGANIZZATIVA	3 - LOCALI PER GLI UFFICI PIU' CONSONI UBICATI IN CENTRO	14,3%	1
	10 - APERTURA UFFICI	14,3%	1
Totale		100,0%	7

ALTRE INFORMAZIONI

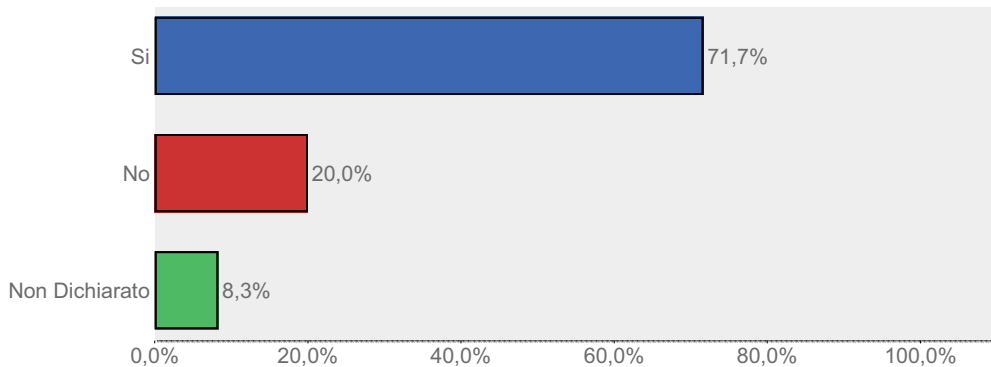
L - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



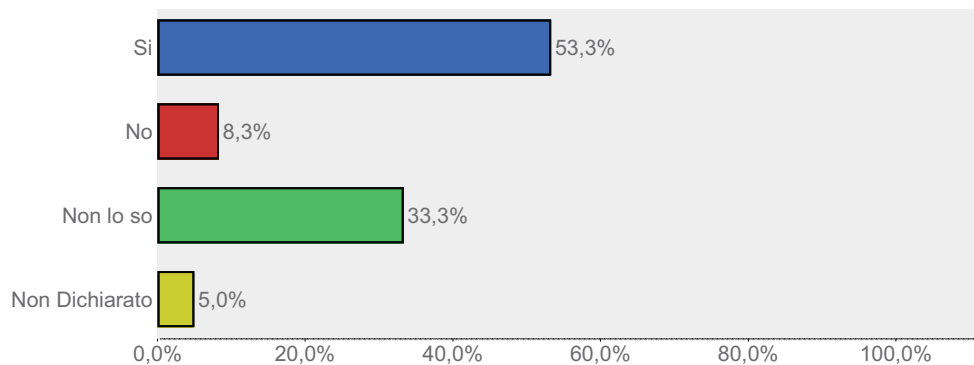
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?



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

