



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

SETTORE Affari Generali e Trasparenza

SERVIZIO Elettorale e Leva militare

ANNO 2014

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che si è recata presso il Servizio Elettorale e Leva militare nel periodo mesi di **Febbraio – Marzo – Aprile - Maggio 2014**.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Risultano compilati **36** questionari, per cui la rilevazione **non può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **13,40%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (100).

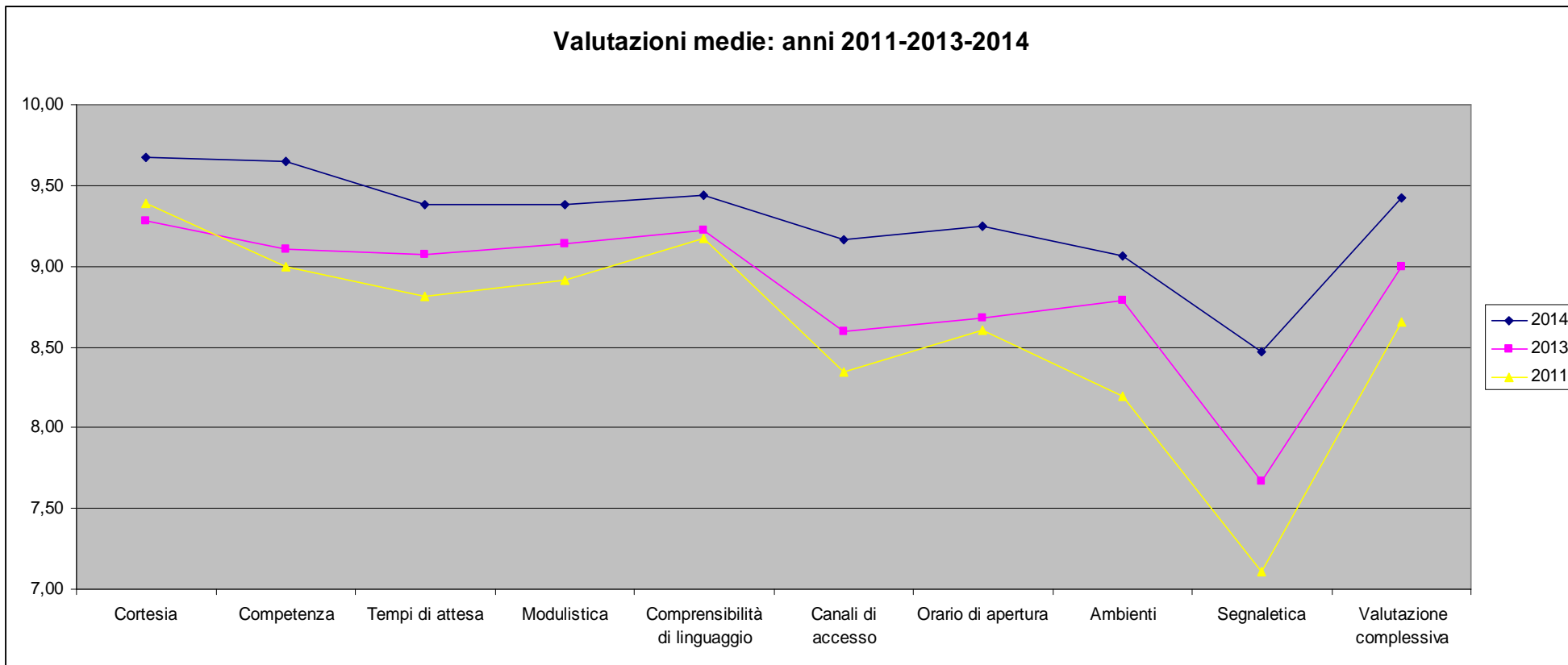
INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale) si evidenzia **un elevato livello di gradimento rispetto a tutti i fattori della qualità** proposti nel questionario. Ciò considerato, il Servizio Elettorale e Leva non è tenuto ad attivare iniziative di miglioramento e azioni correttive.

Poiché il numero di questionari compilati dagli utenti è particolarmente ridotto, oltre che rispetto all'universo di riferimento, anche rispetto al numero di questionari raccolti nelle edizioni degli anni precedenti (n. 69 nel 2013 e n. 60 nel 2011), si invita il Servizio Elettorale e Leva a valutare ulteriori iniziative di sensibilizzazione dell'utenza in occasione delle indagini.

Inoltre, il Servizio Qualità è a disposizione del Servizio Elettorale e Leva per considerare l'eventualità di attivare altre forme di indagine soddisfazione dell'utenza di tipo quantitativo o qualitativo.

A supporto di ulteriori considerazioni e valutazioni, si riporta nella pagina successiva il grafico riepilogativo dei risultati elaborati per le indagini del 2011, 2013 e 2014.



Si noti che, pur in presenza di un costante miglioramento, con il raggiungimento nel 2014 di valutazioni che sfiorano l'eccellenza, il trend delle valutazioni dei singoli fattori è omogeneo negli anni. A fronte di tale dato, è necessario tenere in considerazione quanto possa incidere il numero di questionari raccolti sulla valutazione finale e se il miglioramento conseguito, ad esempio, rispetto alla segnaletica sia effettivo o affetto da errore di campionamento.

Il Servizio Elettorale e Leva a fronte di quanto sopra evidenziato intende:

proseguire nella strategia comunicativa intrapresa potenziando sempre di più i canali di accesso al servizio e la segnaletica soprattutto esterna. Poco alla volta la cittadinanza riconosce la sede di Viale Ancona a Mestre come sede istituzionale del Servizio Elettorale. Nel corso dell'Autunno sarà effettuata una tambureggiante campagna pubblicitaria in tutte le sedi del Comune, aperte al pubblico, circa l'opportunità di richiedere il rinnovo della tessera elettorale stante l'esaurimento degli spazi utili alla certificazione del voto. Sarà un'occasione ulteriore per comunicare all'utenza i recapiti del Servizio Elettorale.

Venezia, **17/10/2014**.

Compilatore **Dario Zoli**