

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2013

SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

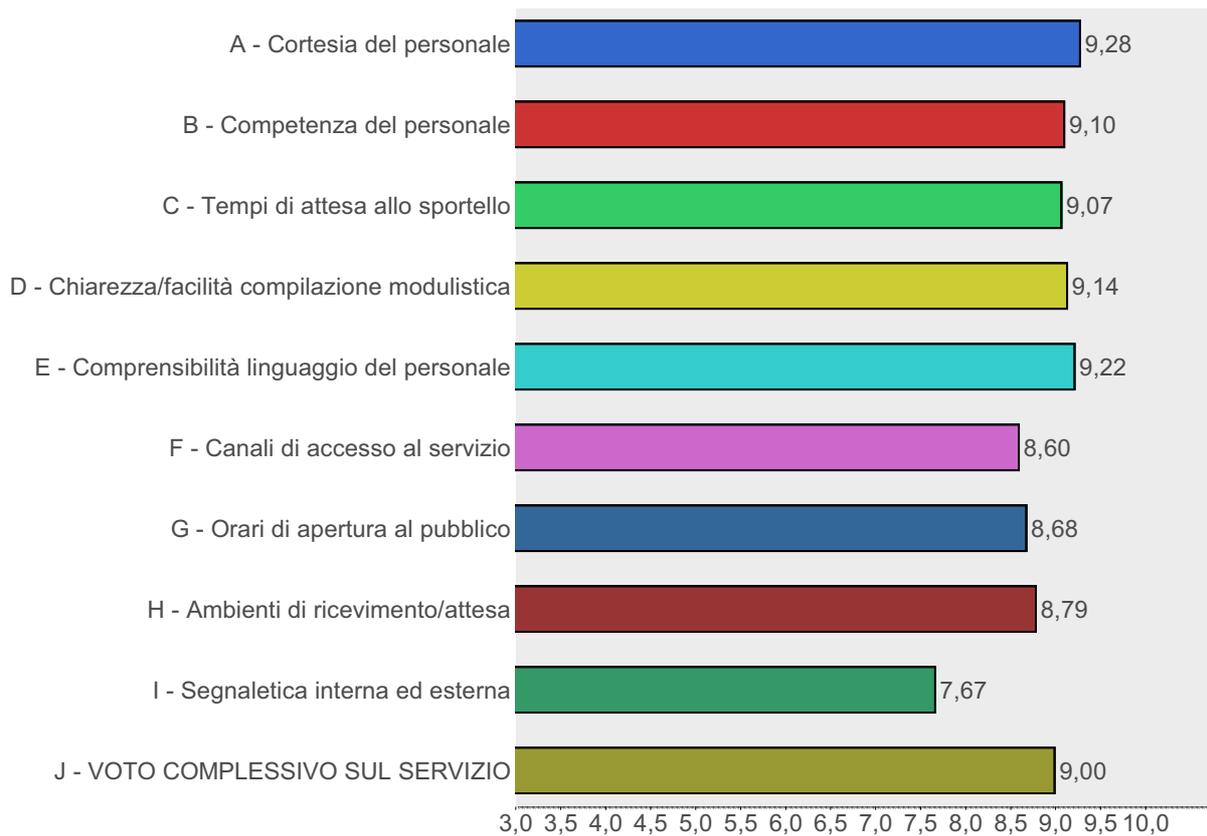
MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	69
Totale questionari	69

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,85

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,00

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE
Anno 2013

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,28
E - Comprensibilità di linguaggio del personale	9,22
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	9,14
B - Competenza del personale	9,10
C - Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta	9,07
H - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,79
G - Orari di apertura al pubblico	8,68
F - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)	8,60

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

Domanda	Voto
I - Segnaletica interna ed esterna agli uffici	7,67

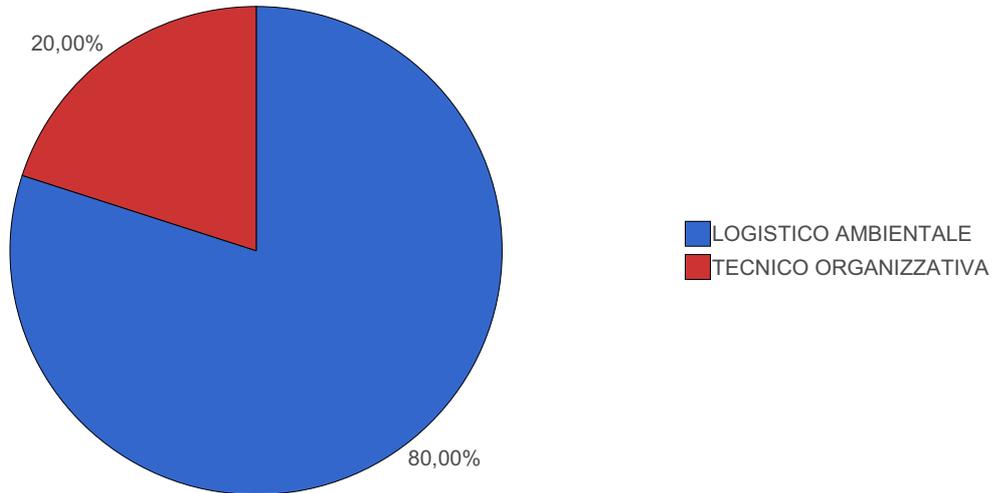
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

MESTRE

Tipo suggerimento

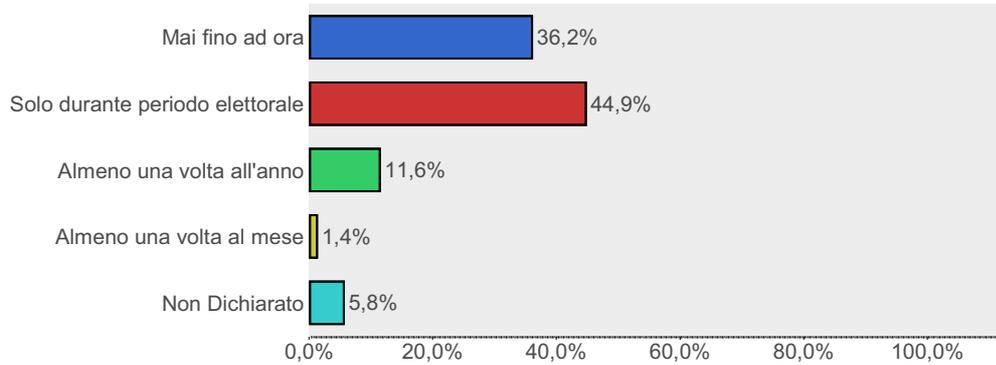


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	6 - SPAZIO BAMBINI	10,0%	1
	4 - ILLUMINAZIONE UFFICI	20,0%	2
	5 - PARCHEGGIO GRATUITO	20,0%	2
	3 - SEGNALETICA	30,0%	3
TECNICO ORGANIZZATIVA	2 - POTENZIARE SERVIZI WEB	10,0%	1
	11 - APERTURA UFFICI TUTTI I POMERIGGI	10,0%	1
Totale		100,0%	10

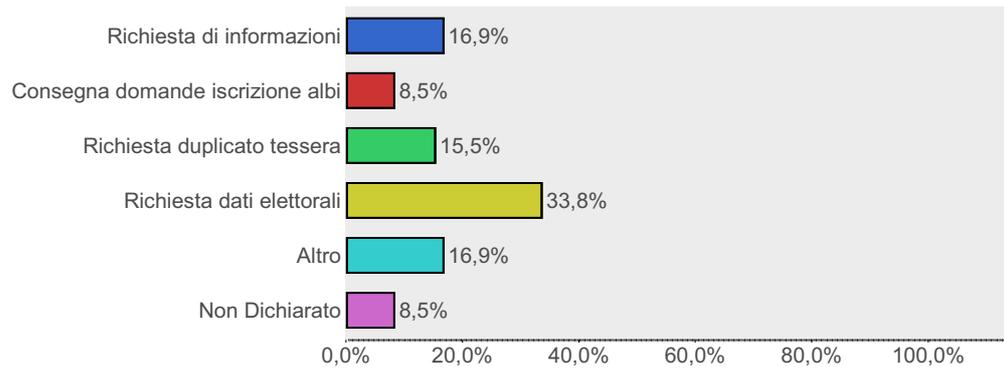
ALTRE INFORMAZIONI

MESTRE

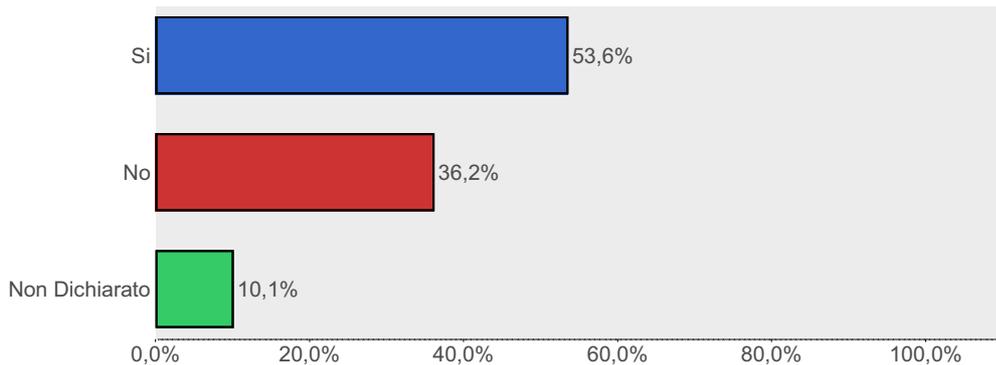
L - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



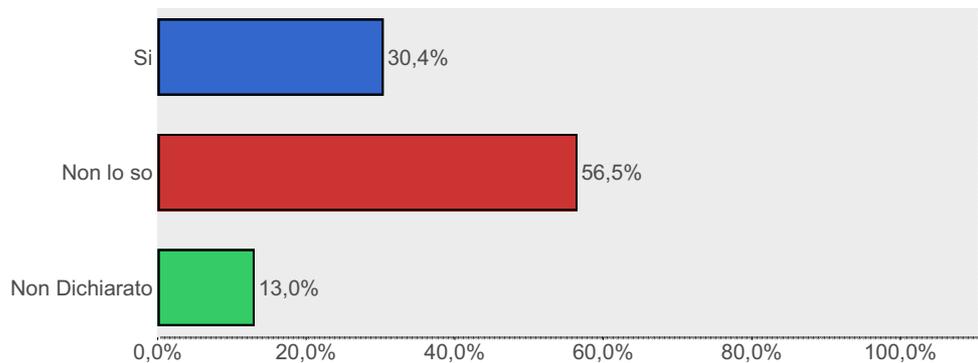
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?



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



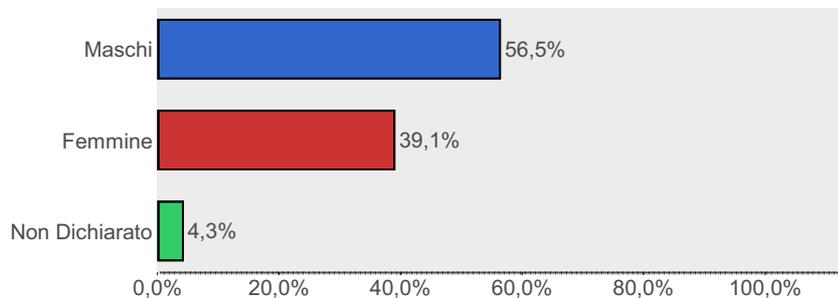
O - Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?



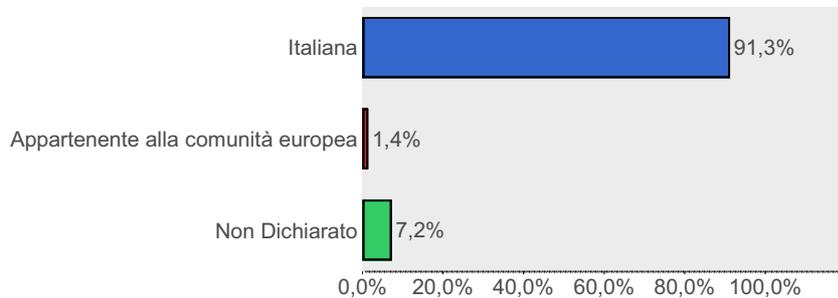
PROFILO UTENTE

MESTRE

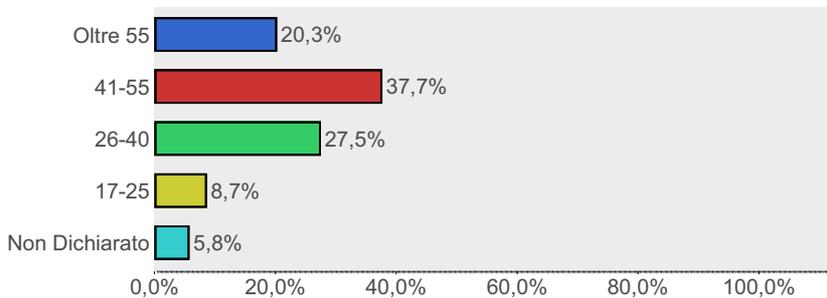
Sesso



Cittadinanza



Età



Istruzione

