

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2014**

**SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

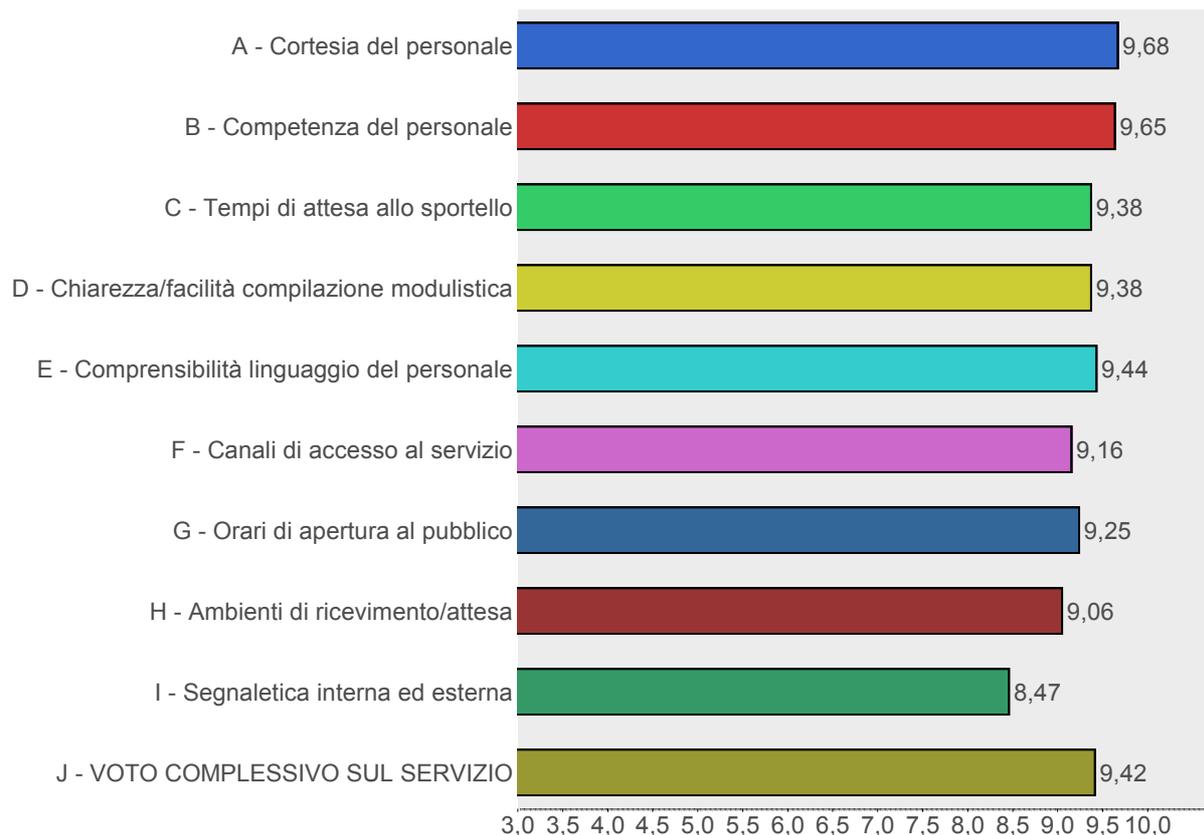
### MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	36
<b>Totale questionari</b>	<b>36</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,28**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,42**

#### Voto Medio Complessivo



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE**  
**Anno 2014**

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

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Cortesia del personale	9,68
B - Competenza del personale	9,65
E - Comprensibilità di linguaggio del personale	9,44
C - Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta	9,38
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	9,38
G - Orari di apertura al pubblico	9,25
F - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)	9,16
H - Ambienti di ricevimento dell'utenza	9,06
I - Segnaletica interna ed esterna agli uffici	8,47

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

<b>Domanda</b>
----------------

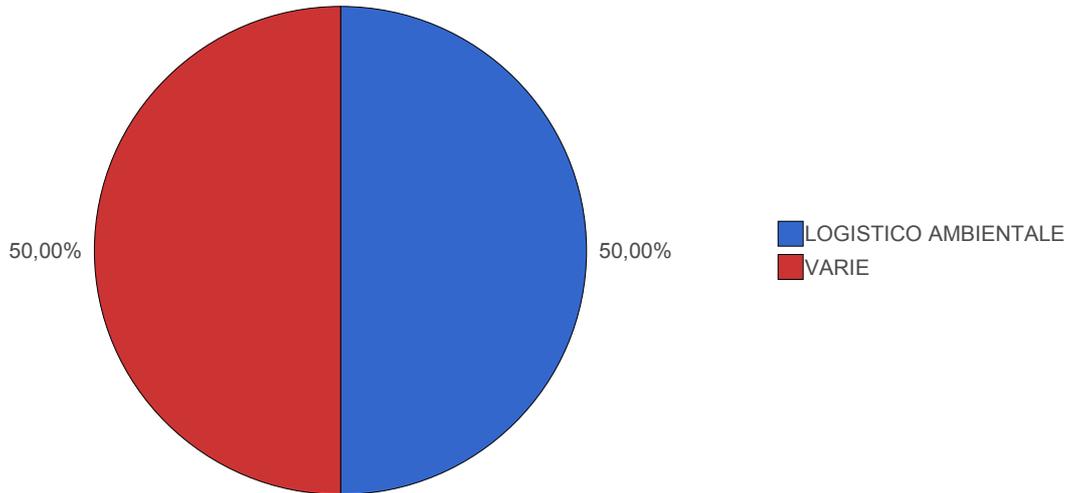
**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

<b>Domanda</b>
----------------

## SUGGERIMENTI

### MESTRE

Tipo suggerimento

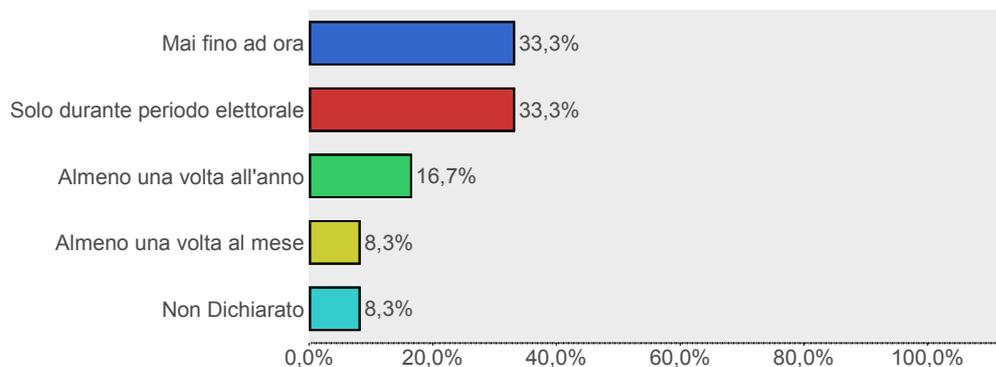


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	3 - SEGNALETICA	25,0%	1
	5 - PARCHEGGIO GRATUITO	25,0%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	50,0%	2
Totale		100,0%	4

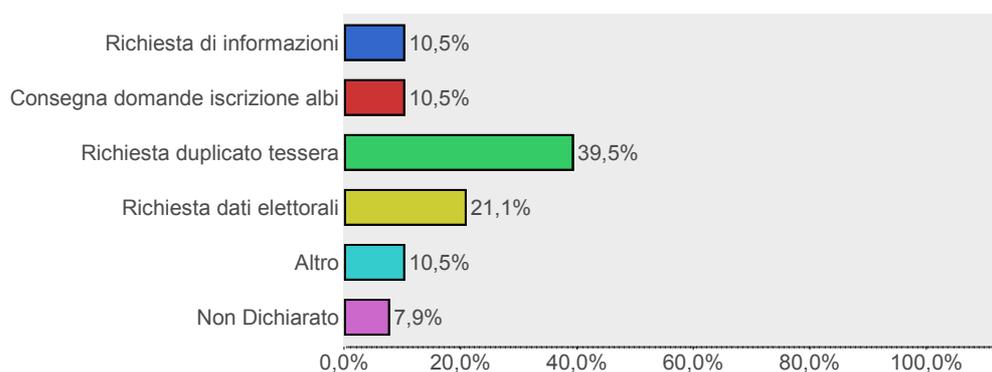
## ALTRE INFORMAZIONI

### MESTRE

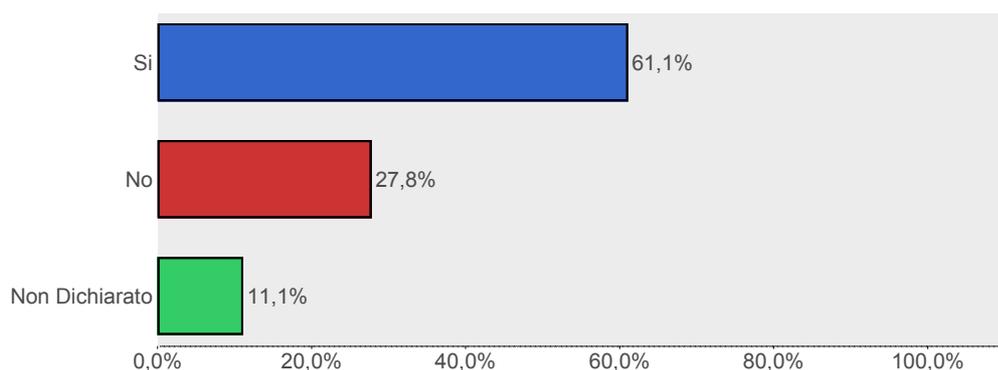
#### L - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



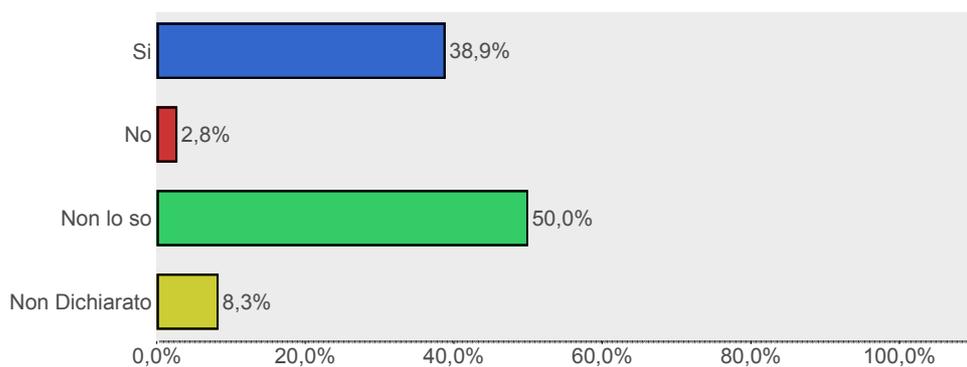
#### M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?



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



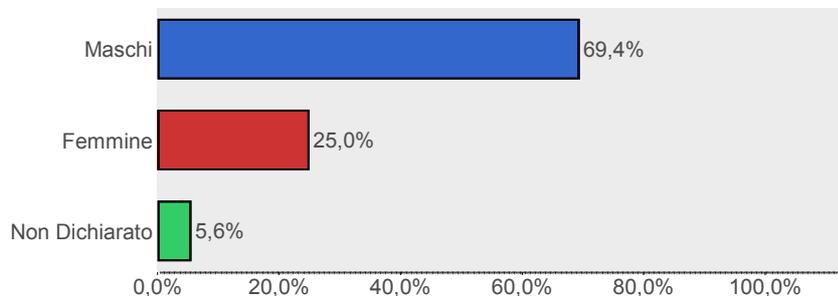
#### O - Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?



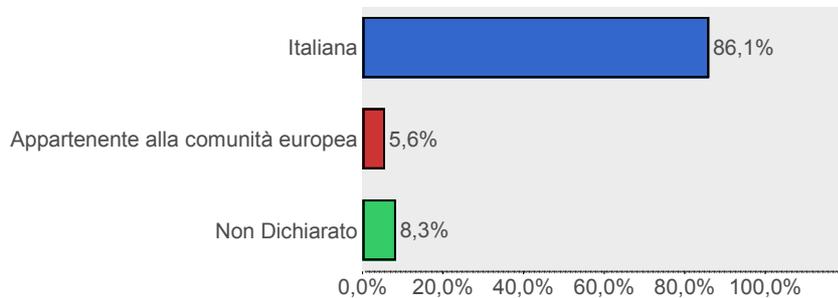
## PROFILO UTENTE

### MESTRE

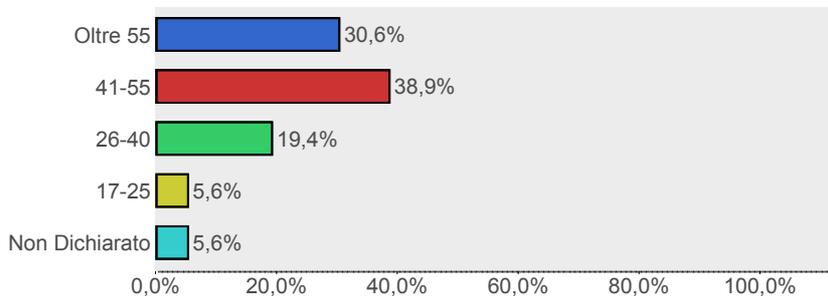
#### Sesso



#### Cittadinanza



#### Età



#### Istruzione

