

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

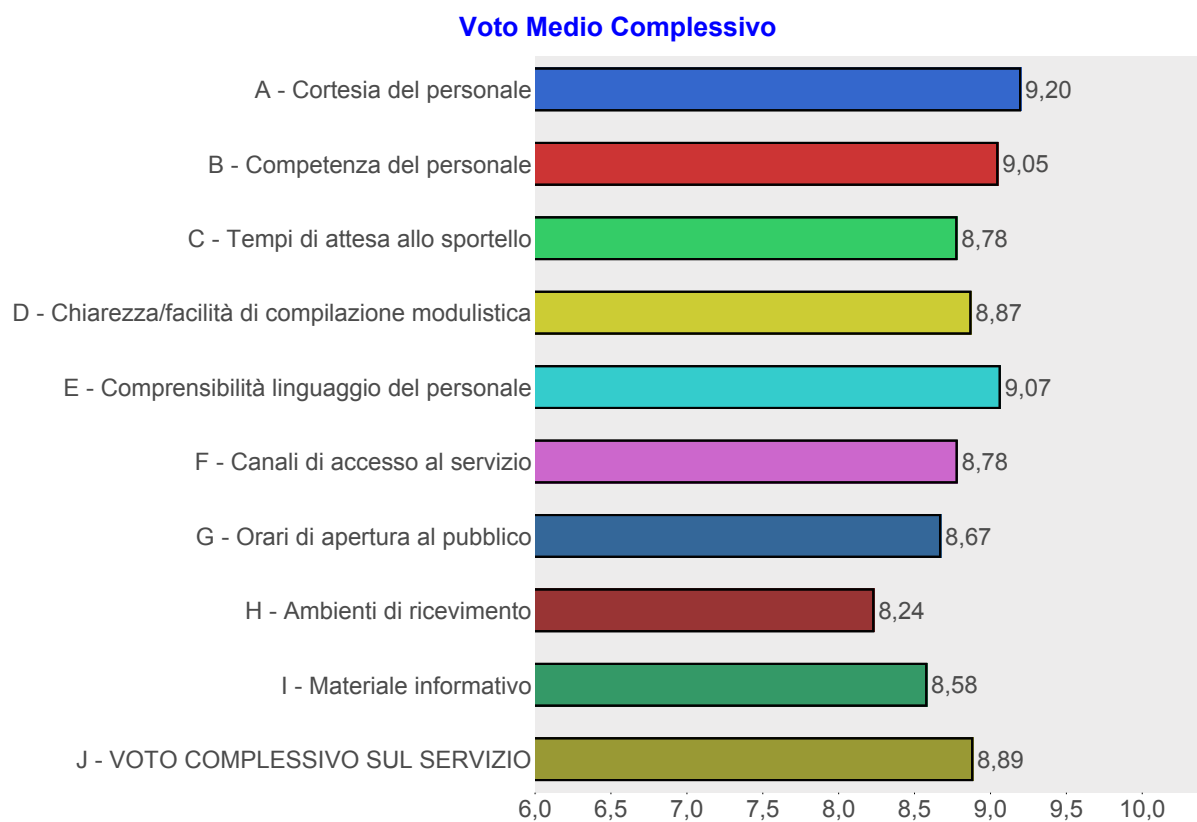
SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
VENEZIA	469
Totale questionari	469

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,81

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,89



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE
Anno 2009

Punti di forza (Voto medio \geq 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,20
E - Comprensibilità di linguaggio del personale	9,07
B - Competenza del personale	9,05
D - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,87
F - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail...)	8,78
C - Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta	8,78
G - Orari di apertura al pubblico	8,67
I - Materiale informativo fornito dal servizio	8,58
H - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,24

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

Domanda

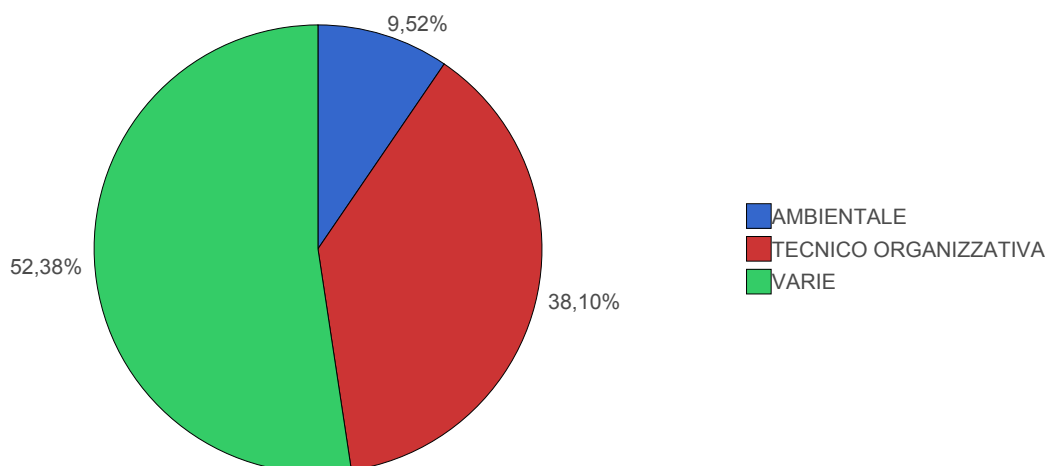
Punti di debolezza (Voto medio \leq 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento

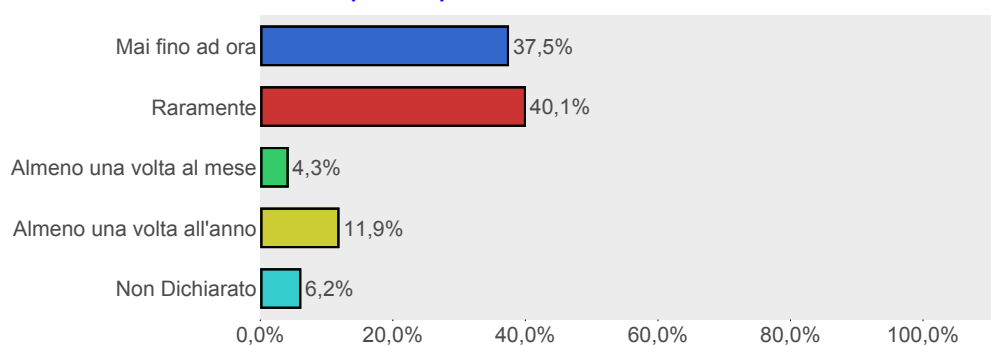


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	1 - ASSENZA SEDIE	4,8%	1
	6 - ASSENZA SALA D'ATTESA	4,8%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	5 - POTENZIARE SERVIZI WEB	4,8%	1
	7 - SPEDIRE SCHEDA ELETTORALE A DOMICILIO	9,5%	2
	9 - AUMENTARE PERSONALE	4,8%	1
	10 - ORARIO PIU' DILAZIONATO	4,8%	1
	11 - SCRIVERE ORARIO DI APERTURA UFFICI SULL'AVVISO DI NOTIFICA	4,8%	1
	12 - INFORMAZIONI PER TELEFONO PIU' PRECISE	4,8%	1
	13 - CHIAREZZA PER LE PROCEDURE TELEMATICHE	4,8%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	9,5%	2
	2 - VA' BENE COSI'	42,9%	9
Totale		100,0%	21

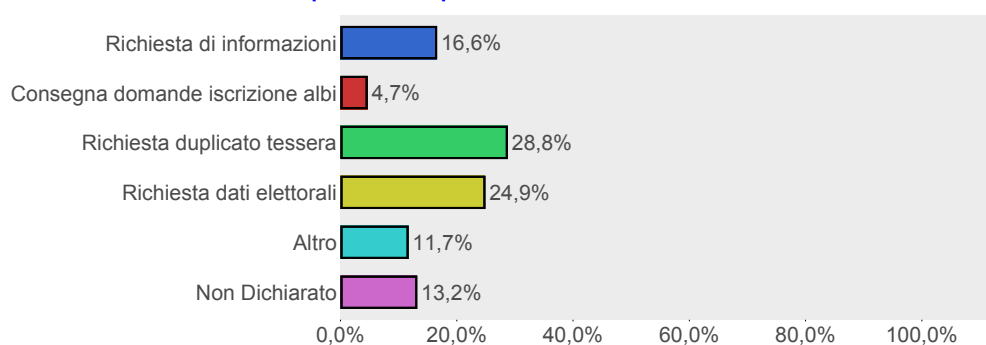
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

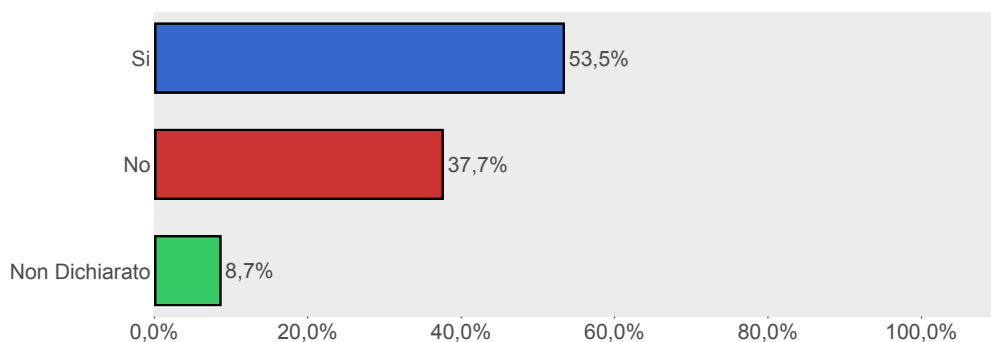
L - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



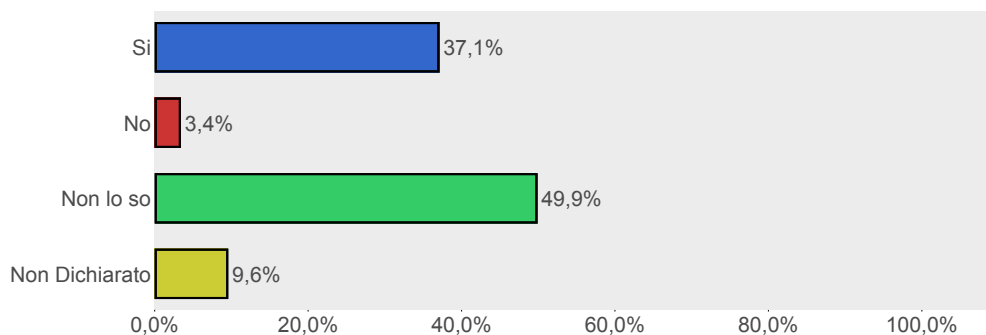
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?



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



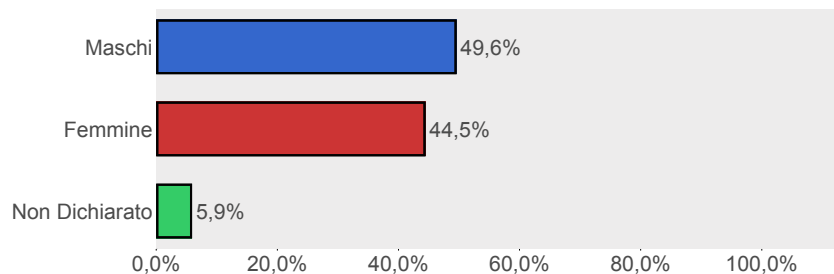
O - Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?



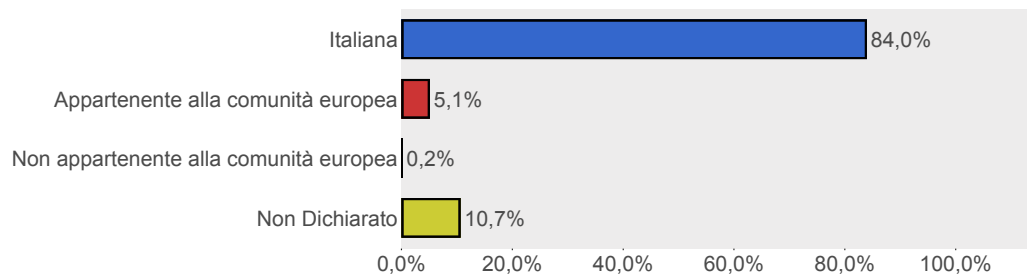
PROFILO UTENTE

VENEZIA

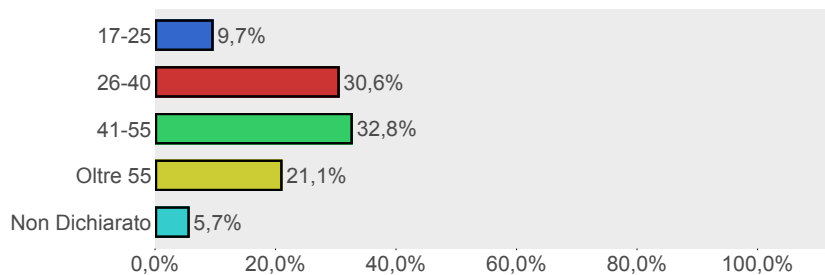
Sesso



Cittadinanza



Età



Istruzione

