



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

SETTORE Affari Generali e Trasparenza

SERVIZIO Elettorale e Leva militare

ANNO 2015

Il presente "Piano di Miglioramento" contiene le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Report statistico per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che si è recata presso il Servizio Elettorale e Leva militare nei mesi di **Marzo – Aprile - Maggio 2015**.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Risultano compilati **24** questionari, per cui la rilevazione **non può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **17,89%** (<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 risultati) si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento, ricordando che:

- sono **OBBLIGATORIE** per i **PUNTI DI DEBOLEZZA** (ossia le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7)
- sono **OBBLIGATORIE** per almeno uno dei **SUGGERIMENTI** formulati dagli utenti
- sono **FACOLTATIVE** per i **PUNTI IN SOGLIA DI ATTEZIONE** (ossia le domande che nel Report hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8)

Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
Segnaletica esterna	Si ritiene di avviare un approfondimento sui motivi che hanno condotto gli intervistati a penalizzare la domanda sulla presenza di segnaletica adeguata, nonostante l'introduzione, proprio quest'anno, di un potenziamento della segnaletica esterna. Sarà condotta, con la prima tornata elettorale in calendario, un'intervista dedicata per investigare le ragioni per le quali sembra non risulti agevole trovare la sede dell'Ufficio Elettorale.	Maggio 2016

Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)	SCADENZA

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA

Venezia, 28/09/2015

Compilatore **Dario Zoli**