



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SERVIZI ELETTORALI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

12 E 13 GIUGNO 2011

In occasione dei Referendum del 12 e 13 giugno 2011 i Servizi Elettorali hanno proposto agli scrutatori, al momento del ritiro della nomina presso l'Ufficio, un breve questionario allo scopo di migliorare il servizio.

Il ruolo dello scrutatore è spesso ricoperto da elettori giovani e pertanto presumibilmente fruitori di strumenti informatici e desiderosi di servizi innovativi.

Il campione individuato ha aderito all'iniziativa nella misura del 46,6 % (326 su 700).

Il questionario è stato strutturato con la possibilità di esprimere suggerimenti e suddiviso in:

- due domande di carattere informativo
 1. Come è venuto a conoscenza dell'albo scrutatori di seggio?
 2. Come ha contattato l'ufficio elettorale?

- tre domande di carattere valutativo
 3. Come sono state le risposte fornite dall'ufficio elettorale?
 4. Come valuta le informazioni contenute e/o abbinate alla nomina di scrutatore?
 5. Se ha consultato il sito internet www.comune.genova.it in materia elettorale, come valuta le informazioni contenute?

Nella prima tipologia lo scopo è individuare il canale più efficace per raggiungere gli utenti ed il contatto da loro utilizzato in modo preferenziale.

Nella seconda tipologia il voto di soddisfazione è risultato positivo, anche se quasi il 46,9% non ha risposto alla domanda sul sito internet, dimostrando così di non averlo mai consultato.

I suggerimenti hanno avanzato soprattutto la richiesta di:

- manifesti, avvisi tramite stampa, messaggi televisivi o via radio per coinvolgimento di tutti gli interessati alla mansione;
- notizie più dettagliate ed approfondite per completezza di informazione.

I Servizi Elettorali si impegnano a promuovere azioni specifiche su quanto evidenziato:

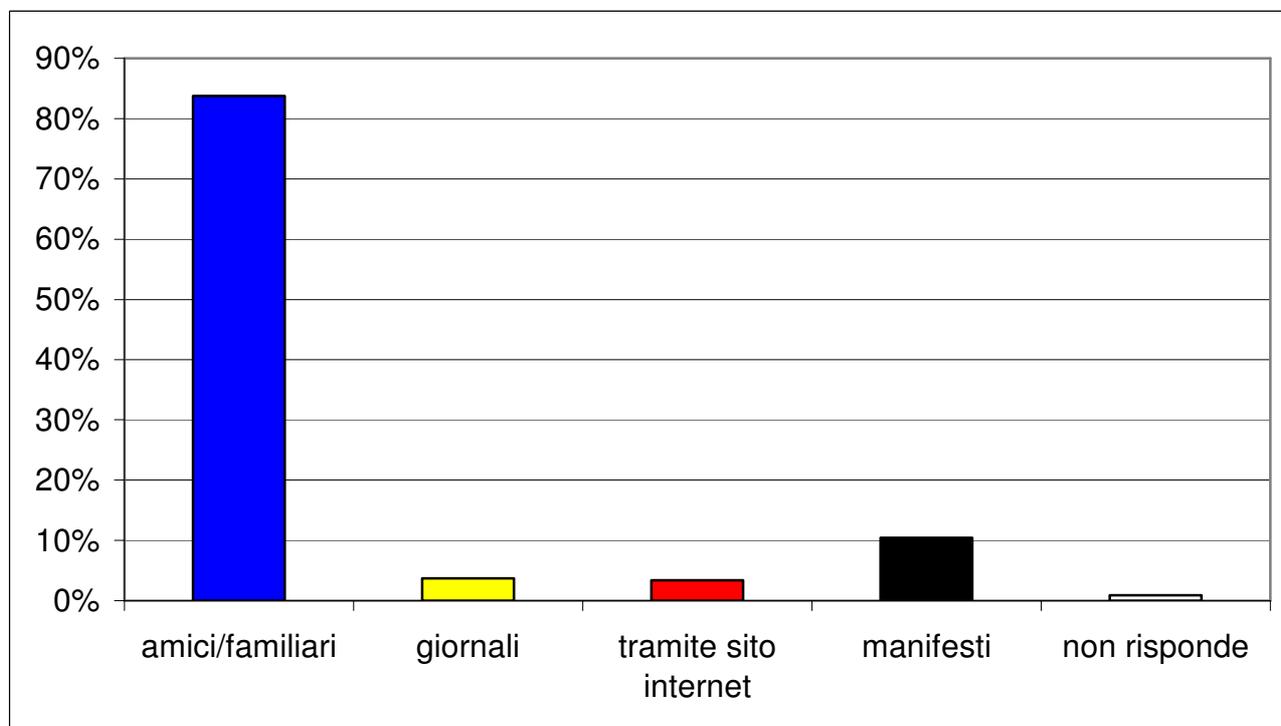
- potenziamento di quei canali che risultano meno soddisfacenti e maggiore attenzione rivolta soprattutto al contatto più gradito;
- valorizzazione del sito internet www.comune.genova.it in materia elettorale;
- arricchimento di tutti i riferimenti utili da produrre in caso di presentazione domanda iscrizione albo o in caso di nomina.

Risultati

Numero questionari: 326

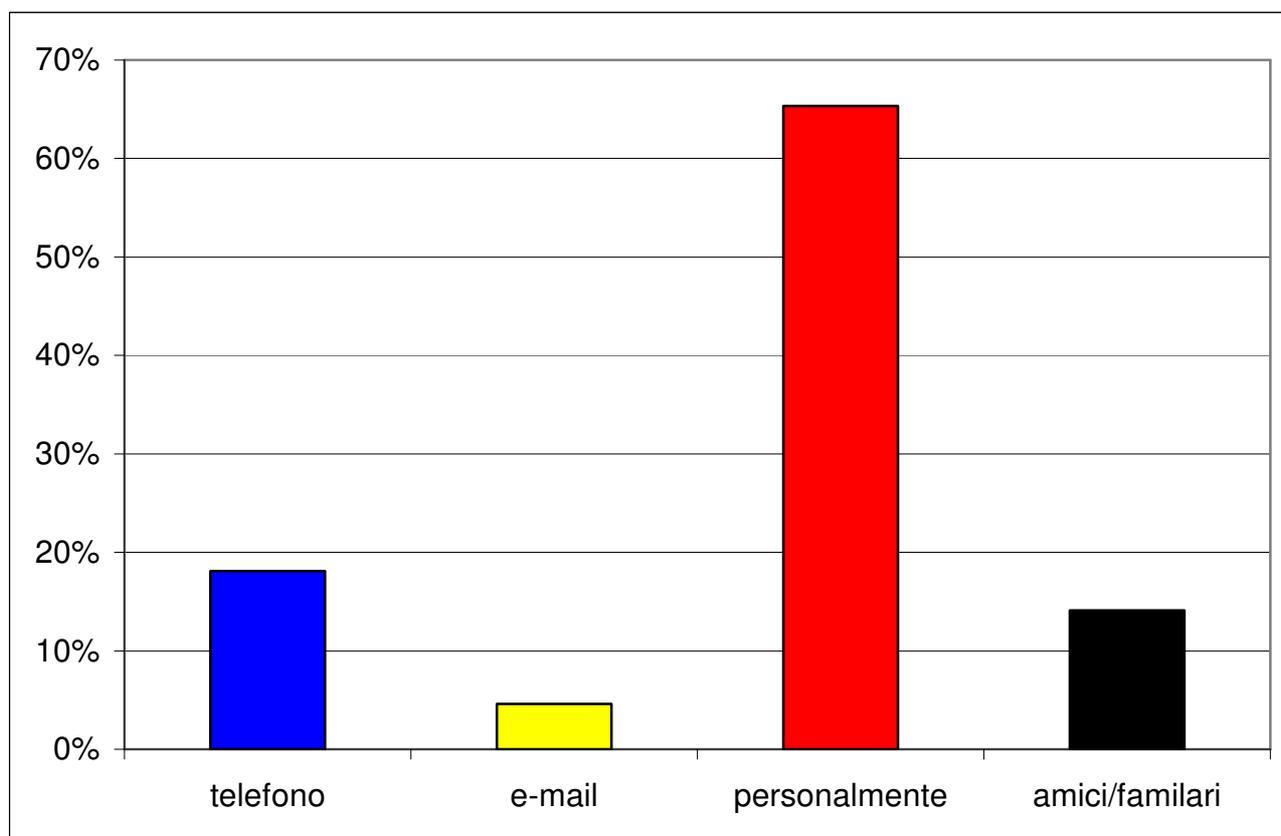
Come è venuto a conoscenza dell' albo scrutatori di seggio?

Risposta	Conta	Percentuale
amici/familiari	273	83,74%
giornali	12	3,68%
tramite sito internet	11	3,37%
manifesti	34	10,43%
non risponde	3	0,92%



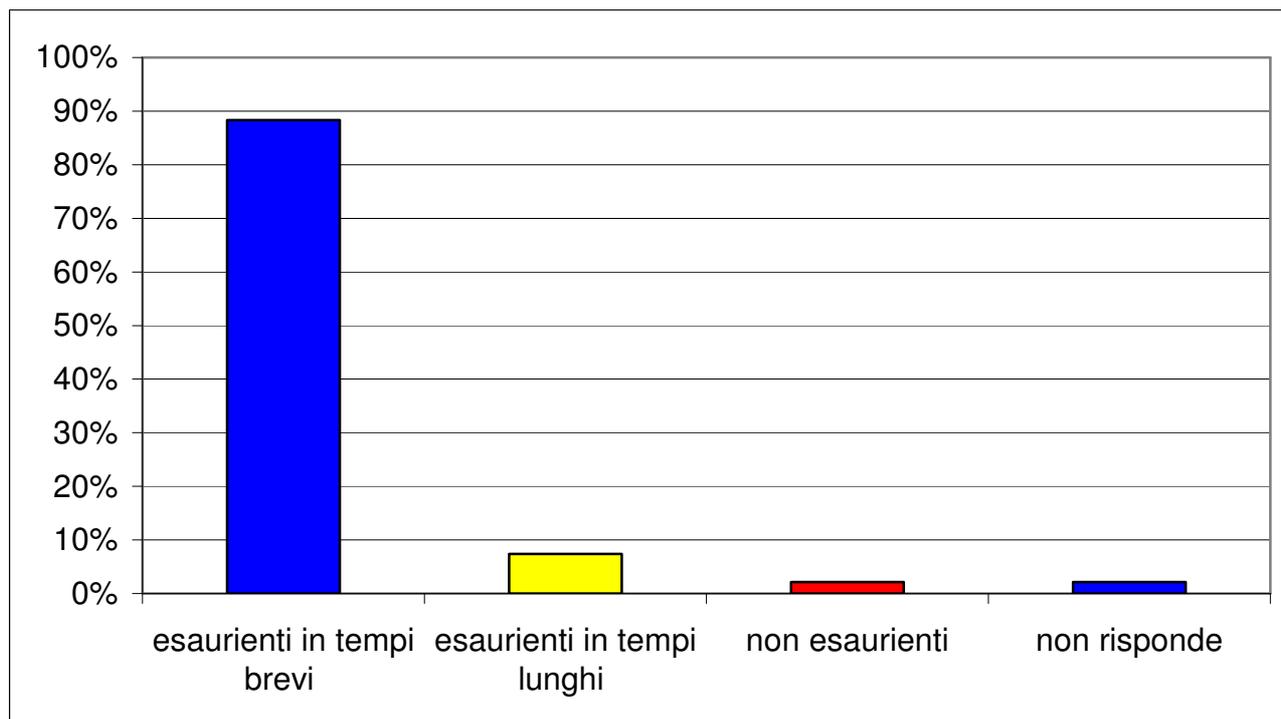
Come ha contattato l' ufficio elettorale?

Risposta	Conta	Percentuale
telefono	59	18,10%
e-mail	15	4,60%
personalmente	213	65,34%
amici/familiari	46	14,11%



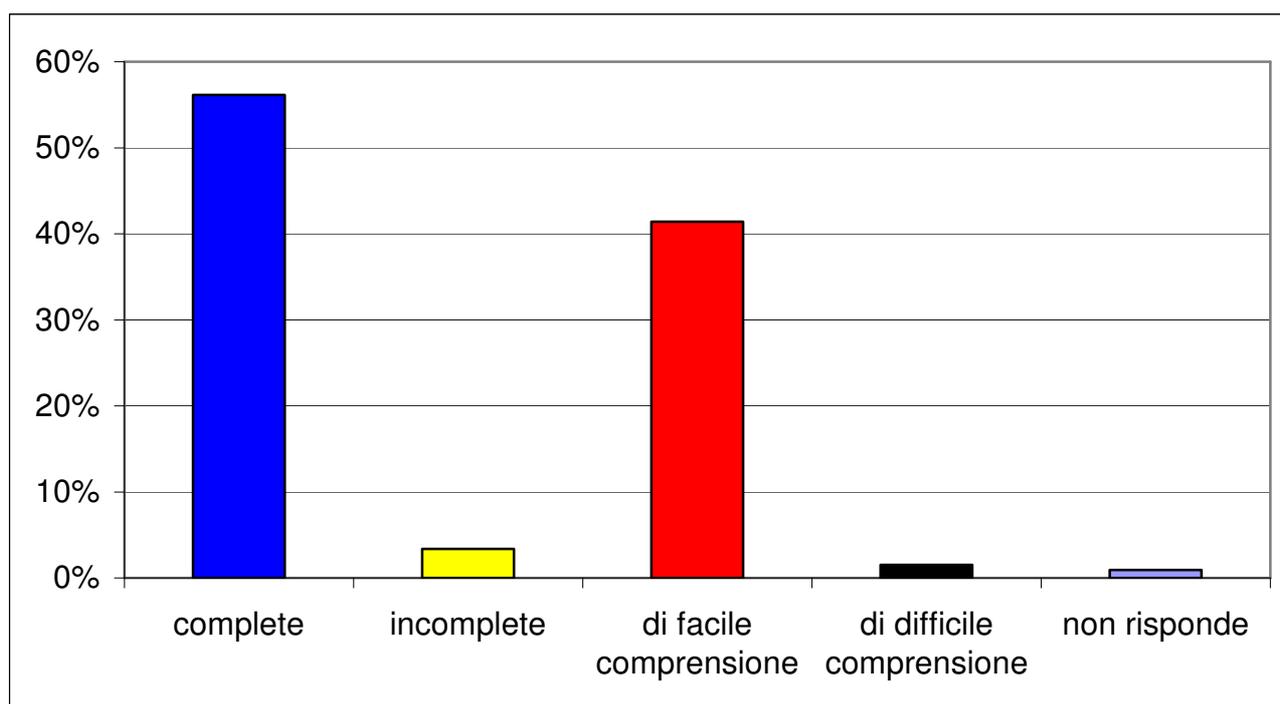
Come sono state le risposte fornite dall' ufficio elettorale?

Risposta	Conta	Percentuale
esaurienti in tempi brevi	288	88,34%
esaurienti in tempi lunghi	24	7,36%
non esaurienti	7	2,15%
non risponde	7	2,15%



Come valuta le informazioni contenute e/o abbinate alla nomina di scrutatore?

Risposta	Conta	Percentuale
complete	183	56,13%
incomplete	11	3,37%
di facile comprensione	135	41,41%
di difficile comprensione	5	1,53%
non risponde	3	0,92%



Se hai consultato il sito internet www.comune.genova.it in materia elettorale, come valuta le informazioni contenute?

Risposta	Conta	Percentuale
complete	82	25,15%
incomplete	13	3,99%
di facile comprensione	71	21,78%
di difficile comprensione	8	2,45%
non risponde	153	46,93%

