



DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SERVIZI ELETTORALI



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

6 E 7 MAGGIO 2012

I Servizi Elettorali, in occasione delle Elezioni Comunali e Municipali del 6 e 7 maggio 2012, hanno riproposto agli scrutatori, al momento del ritiro della nomina presso l'Ufficio, lo stesso questionario erogato l'anno precedente per verificare se il servizio offerto è migliorato.

Ha aderito all'iniziativa il 63,6 % del campione individuato (451 su 709), mentre l'anno scorso l'adesione si era fermata al 46,6% (326 su 700).

Analisi delle risposte:

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

Anche se l'opzione "amici/familiari" continua ad essere di gran lunga la preferita, quest'anno si evidenzia una lieve crescita dell'utilizzo del " sito internet" come modalità di conoscenza.

2. Come ha contattato l'ufficio elettorale?

Dalle risposte pervenute risulta una diminuzione dei contatti telefonici mentre il recarsi personalmente presso l'ufficio Elettorale resta la scelta privilegiata.

3. Come sono state le risposte fornite dall'ufficio elettorale?

Le risposte fornite dall'ufficio elettorale risultano essere "esaurienti in tempi brevi". Il dato rafforza il giudizio positivo espresso lo scorso anno.

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

Lieve calo dell'alto gradimento espresso già nell'indagine 2011.

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

Il 49,7% degli scrutatori non utilizza il sito istituzionale, dato che rafforza il 46,93% dello scorso anno, e pertanto questi non hanno potuto valutare le informazioni contenute.

Coloro che hanno risposto valutano positivamente le informazioni contenute nel sito.

I Servizi Elettorali terranno tutti i suggerimenti pervenuti nella dovuta considerazione, anche quelli che non sono applicabili a breve, ma comunque attuabili.

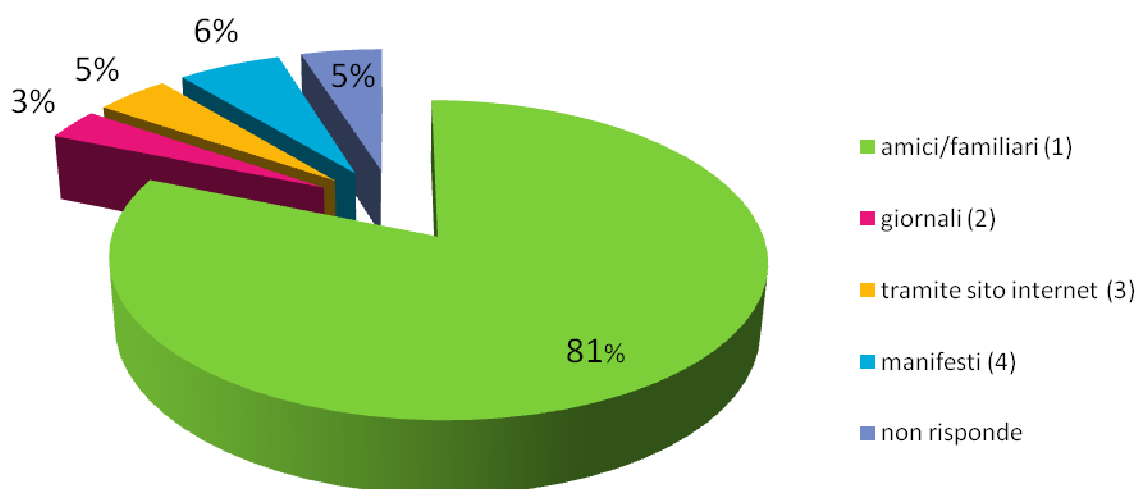
RISULTATI

Numero questionari
451

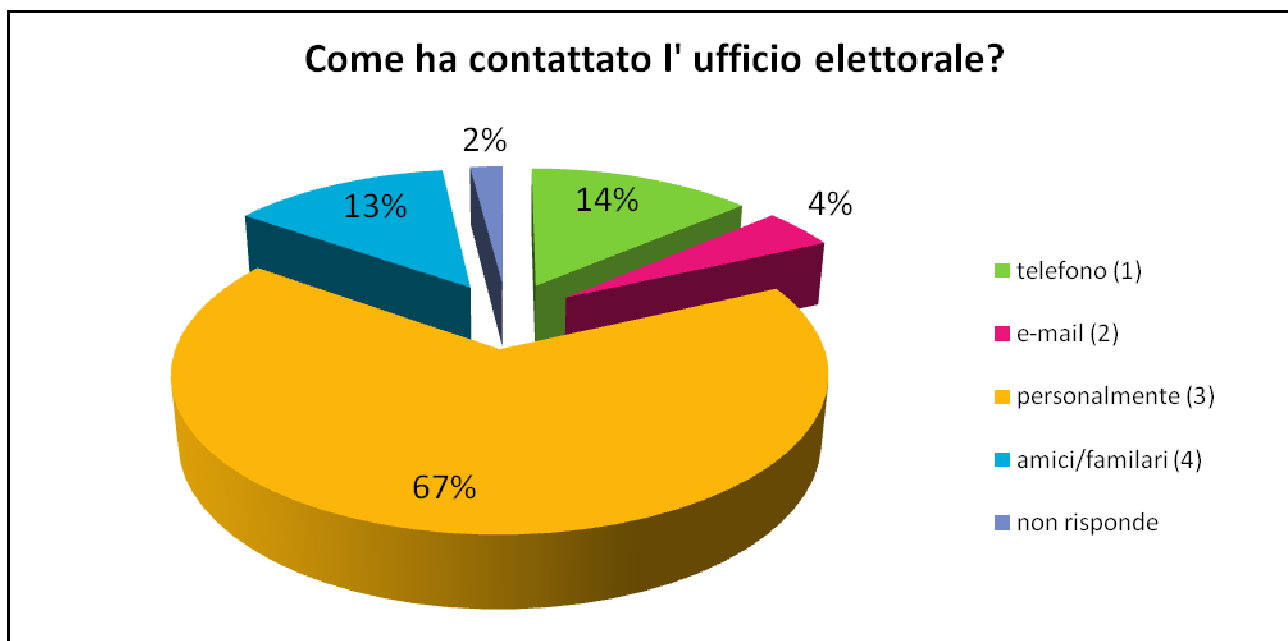
Come è venuto a conoscenza dell' albo scrutatori di seggio?

Risposta	Conta	Percentuale
amici/familiari (1)	368	81.59%
giornali (2)	15	2.90%
tramite sito internet (3)	20	4.44%
manifesti (4)	28	6.21%
non risponde	22	4.88%

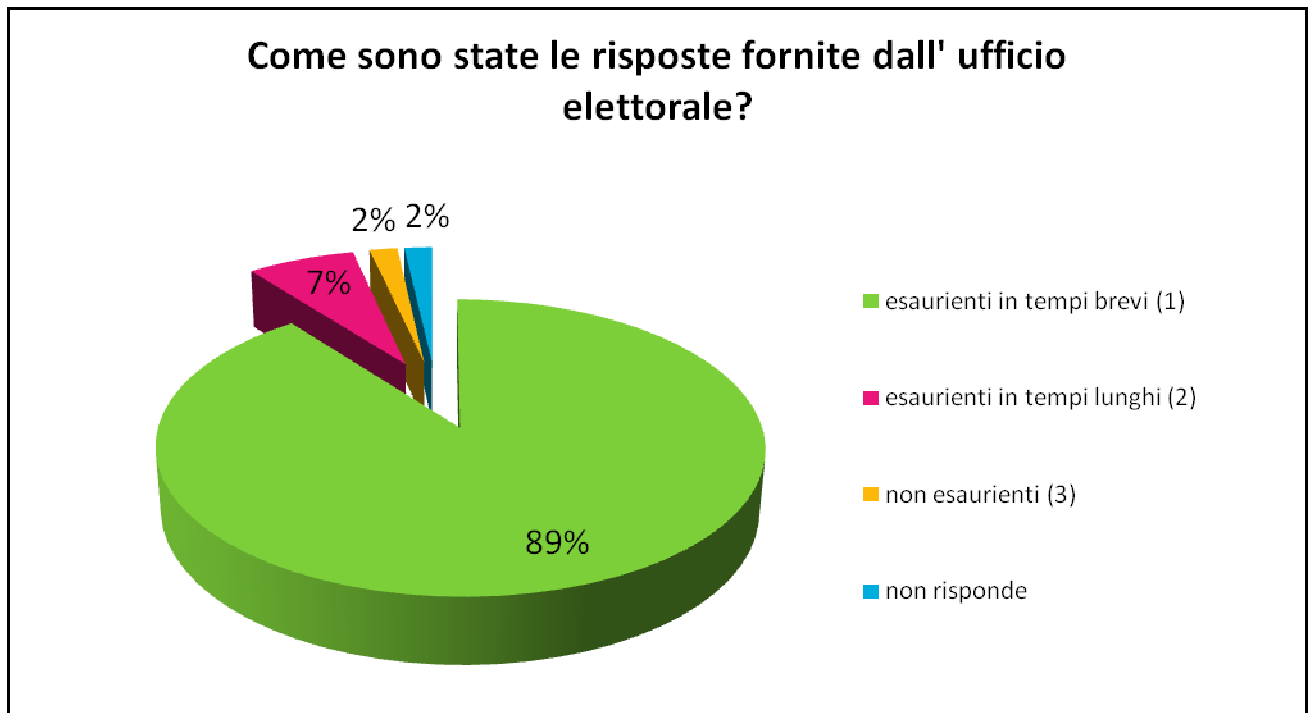
Come è venuto a conoscenza dell' albo scrutatori di seggio?



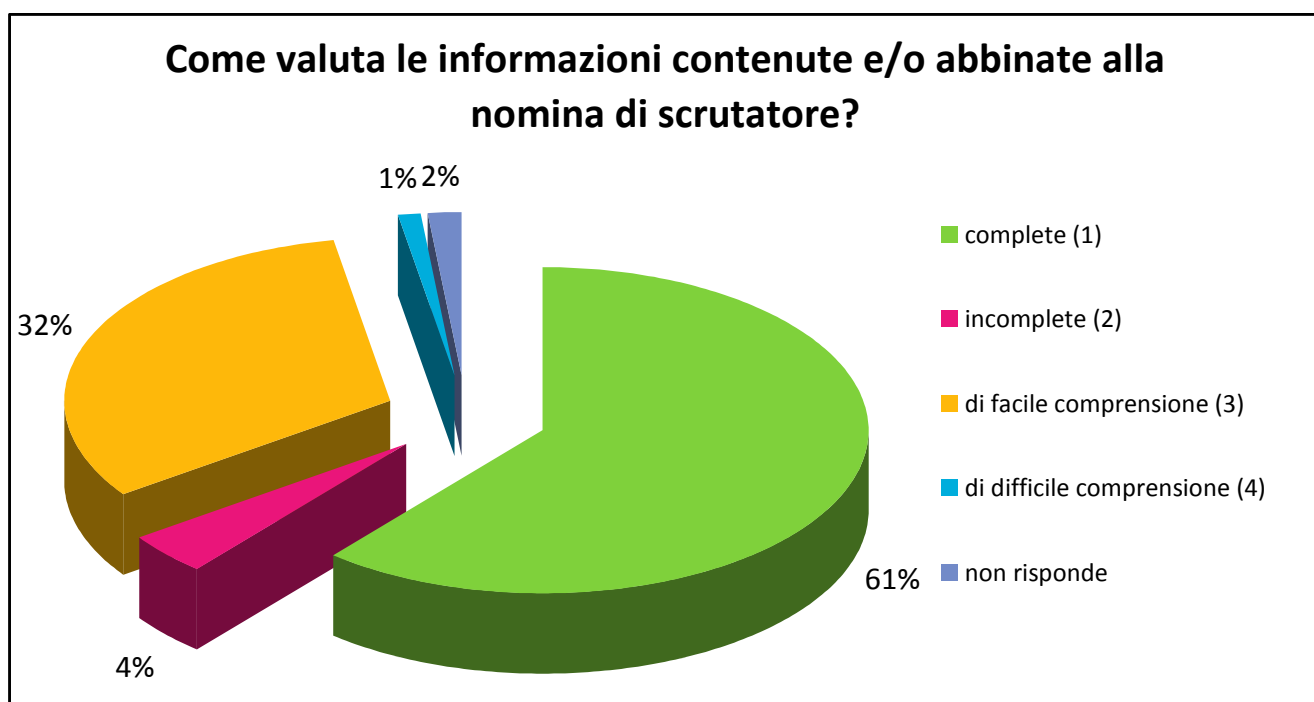
Come ha contattato l' ufficio elettorale?		
Risposta	Conta	Percentuale
telefono (1)	62	13.75%
e-mail (2)	20	4.44%
personalmente (3)	301	66.74%
amici/familiari (4)	60	13.30%
non risponde	9	2.00%



Come sono state le risposte fornite dall' ufficio elettorale?		
Risposta	Conta	Percentuale
esaurienti in tempi brevi (1)	404	89.58%
esaurienti in tempi lunghi (2)	31	6.87%
non esaurienti (3)	8	1.77%
non risponde	8	1.77%



Come valuta le informazioni contenute e/o abbinate alla nomina di scrutatore?		
Risposta	Conta	Percentuale
complete (1)	283	62.75%
incomplete (2)	19	4.21%
di facile comprensione (3)	148	32.44%
di difficile comprensione (4)	5	1.11%
non risponde	8	1.77%



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

Risposta	Conta	Percentuale
complete (1)	113	25.00%
incomplete (2)	19	4.21%
di facile comprensione (3)	86	19.07%
di difficile comprensione (4)	13	2.88%

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

