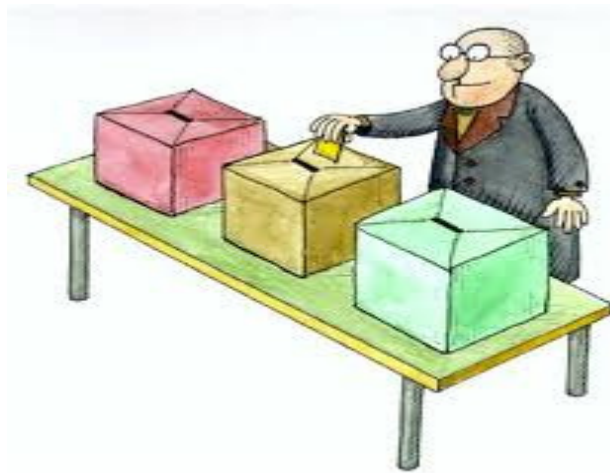




COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SERVIZI ELETTORALI



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

PRESIDENTI

6 E 7 MAGGIO 2012

Nel corso del 2011 i Servizi Elettorali hanno avviato un percorso di *stakeholder engagement* (coinvolgimento dei portatori di interesse) con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità dei plessi elettorali al fine di agevolare il diritto di voto degli elettori disabili e con problemi di mobilità.

In questo progetto sono state coinvolte varie figure: dai presidenti di seggio ai singoli elettori, dagli addetti al plesso ai rappresentanti della Consulta dell'handicap, raccogliendo in tal modo preziose idee e suggerimenti da ogni punto di vista.

In considerazione di quanto premesso e in occasione delle Elezioni Amministrative del 6 e 7 maggio 2012, si è ritenuto opportuno proporre ai presidenti incaricati, un breve questionario al fine di valutare se le misure già adottate sono risultate efficaci e soddisfacenti.

All'iniziativa ha aderito il 71,36 % dei presidenti che, già interpellati nel 2010 su altra tematica, si erano espressi nella percentuale del 54,2 %. Questi dati testimoniano un progressivo aumento della partecipazione attiva e propositiva dei presidenti stessi.

Di seguito sono riportati i principali risultati derivanti dai questionari compilati.

- Più del 70% degli intervistati ritiene facile ed agevole raggiungere la sede di voto;
- Il servizio di trasporto è risultato più che soddisfacente così come la segnaletica e la logistica interna;
- Per il 25 % circa dei presidenti l'accessibilità esterna/interna è da migliorare anche a causa della presenza di barriere architettoniche.

È proprio su quest'ultimo punto che i Servizi Elettorali, in collaborazione con l'Ufficio Tecnico Elezioni e l'Ufficio Toponomastica, si impegnano costantemente per aumentare il numero delle sedi accessibili per elettori disabili e con problemi di

mobilità. A tal fine è stata avviata anche una collaborazione con l'Ufficio Barriere Architettoniche.

Inoltre, i suggerimenti pervenuti gettano le basi per future azioni, quali ad esempio:

- riequilibrare il numero degli elettori nelle sezioni del medesimo plesso
- riqualificare gli addetti al plesso, soprattutto in funzione della sicurezza
- ottimizzare il servizio di pulizia durante ed a fine operazioni di voto
- migliorare la funzionalità degli arredi (tavoli, cabine, ecc) in uso ai seggi
- implementare ulteriormente la comunicazione con le Direzioni Didattiche interessate
- utilizzare nuovamente il ruolo del Presidente per la consegna e compilazione del modulo di richiesta per seggio accessibile.

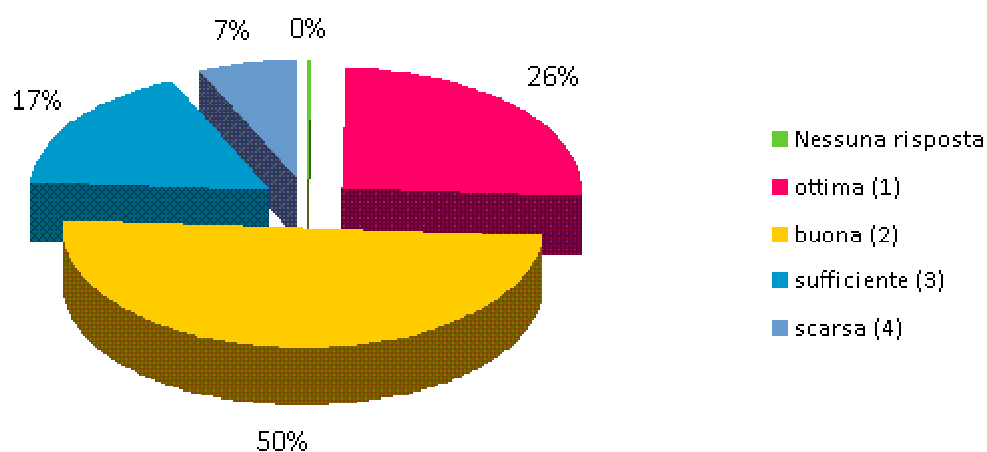
RISULTATI

Numero questionari
505

Come ritiene la raggiungibilità della sede?

Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	2	0.40%
ottima (1)	130	25.74%
buona (2)	253	50.10%
sufficiente (3)	87	17.23%
scarsa (4)	33	6.53%

Come ritiene la raggiungibilità della sede?



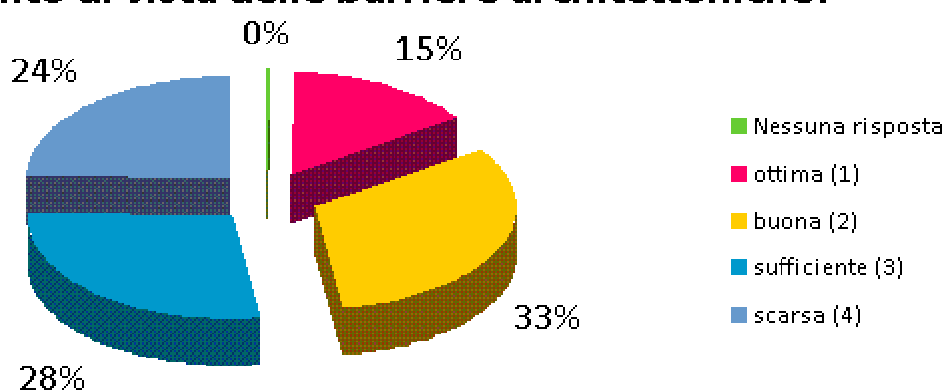
Come giudica il servizio di trasporto pubblico per recarsi al seggio?		
Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	16	3.17%
ottimo (1)	64	12.67%
buono (2)	219	43.37%
sufficiente (3)	156	30.89%
scarso (4)	50	9.90%



Come è l'accessibilità esterna/interna dal punto di vista delle barriere architettoniche?

Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	1	0.20%
ottima (1)	78	15.45%
buona (2)	162	32.08%
sufficiente (3)	142	28.12%
scarsa (4)	122	24.16%

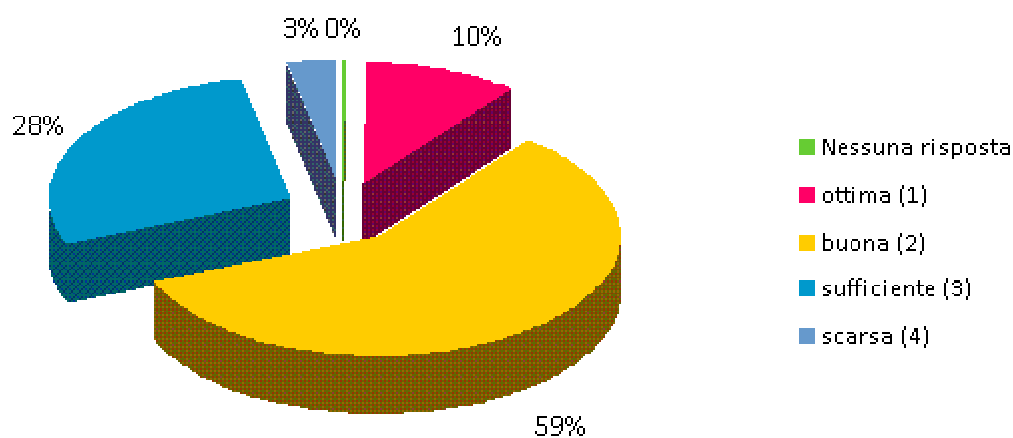
Come è l'accessibilità esterna/interna dal punto di vista delle barriere architettoniche?



Come risulta la segnaletica all'interno dell'edificio?

Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	1	0.20%
ottima (1)	52	10.30%
buona (2)	295	58.42%
sufficiente (3)	140	27.72%
scarsa (4)	17	3.37%

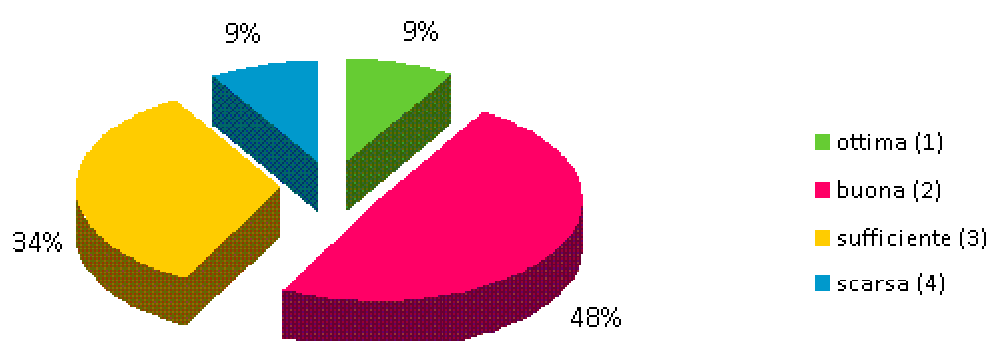
Come risulta la segnaletica all'interno dell'edificio?



Come valuta la logistica interna della struttura?

ottima (1)	43	8.51%
buona (2)	247	48.91%
sufficiente (3)	170	33.66%
scarsa (4)	43	8.51%

Come valuta la logistica interna della struttura?



A quale piano è situata la sezione?

Risposta	Conta	Percentuale
Nessuna risposta	3	0.59%
piano terra (1)	208	41.19%
primo piano (2)	183	36.24%
secondo piano (3)	79	15.64%
altro (4)	32	6.34%

A quale piano è situata la sezione?

