



REPORT STATISTICO INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA



Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

SERVIZIO ELETTORALE E LEVA

INDAGINE DI GRADIMENTO E CONOSCITIVA SCRUTATORI E SCRUTATRICI ELEZIONI EUROPEE 2024

settembre 2024

Indice generale

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
2. METODOLOGIA E STRUTTURA DEL QUESTIONARIO.....	3
3. CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	5
4. PROFILO DEGLI UTENTI.....	7
5. GRADIMENTO COMPLESSIVO.....	10
6. GRADIMENTO DI DETTAGLIO.....	13
◆ Valutazione per fascia d'età.....	13
◆ Valutazione per titolo di studio.....	14
◆ Valutazione per esperienza.....	15
◆ Valutazione per sede.....	16
◆ Valutazione per tipologia seggio.....	17
7. SUGGERIMENTI.....	18
8. CONCLUSIONI.....	19

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata tra il 7 agosto e il 7 settembre 2024 nell'ambito delle procedure previste dal Sistema di gestione per la qualità con il fine di rilevare il grado di soddisfazione degli scrutatori e delle scrutatrici che hanno svolto l'attività nel corso delle elezioni europee 2024, nominati dal Servizio Elettorale Leva, e di raccogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento.

2. METODOLOGIA E STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

L'indagine ha interessato i 1.149 scrutatori/scrutatrici che hanno comunicato al Servizio Elettorale il proprio indirizzo e-mail (su un totale di n. 1.1.83).

Il Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità, con il supporto del Servizio Elettorale, ha elaborato i contenuti del questionario e ha provveduto a progettarlo mediante l'applicativo Forms.

Agli scrutatori/scrutatrici è stata inviata la seguente mail di invito alla compilazione anonima del questionario on line, unitamente al relativo link:

Gentile Scrutatrice/Scrutatore,
il Servizio Qualità del Comune di Venezia sta conducendo un'indagine di gradimento per conto del Servizio Elettorale.
A tal fine Le chiediamo la disponibilità a rispondere ad alcune domande per raccogliere informazioni sul suo grado di soddisfazione rispetto alla sua recente esperienza di scrutatrice/scrutatore e per individuare gli aspetti che necessitano di azioni di miglioramento.

Ha tempo fino a 7 settembre per darci il suo prezioso contributo.

Il questionario è **anonimo** e i risultati saranno pubblicati in forma aggregata nel sito istituzionale <https://www.comune.venezia.it/qualita> alla pagina dedicata alle indagini di soddisfazione dell'utenza.

La ringraziamo fin da subito per il contributo che vorrà fornire attraverso le sue risposte ed i suoi suggerimenti.

[CLICCA QUI PER INIZIARE](#)

Il Servizio Qualità

CITTA' DI VENEZIA - Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità - Ca' Farsetti, 4136 - 30124 Venezia - Http: www.comune.venezia.it/qualita - e-mail: qualita@comune.venezia.it

Nella prima sezione “**GRADIMENTO**” del questionario è stato chiesto a scrutatori e scrutatrici di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende “gravemente insufficiente” e con 10 si intende “ottimo”) riguardo a specifici aspetti.

Si riportano di seguito le relative domande:

- Ha compilato il form on line per comunicare la disponibilità come scrutatore/trice per le elezioni europee?
- La possibilità di comunicare on line la disponibilità come scrutatore/trice (se ha compilato il form on line)
- La modalità di compilazione del form on line per comunicare la disponibilità come scrutatore/trice
- La modalità di invio della nomina a scrutatore/trice via mail da parte del Servizio Elettorale
- La modalità on line di accettazione della nomina a scrutatore/trice (con tasto accetta/rifiuta)
- L'organizzazione delle attività presso i seggi
- I locali adibiti a seggi
- La facilità di raggiungere la sezione elettorale assegnata
- I canali di accesso al Servizio Elettorale (sportello, e-mail, sito internet, telefono)
- La qualità delle informazioni ricevute dal Servizio Elettorale (chiarezza e completezza)
- Ha scelto il pagamento con bonifico bancario?
- Come valuta la modalità di pagamento con bonifico bancario? (se ha scelto il pagamento con bonifico bancario)
- Come valuta complessivamente il Servizio Elettorale sulla base dell'esperienza di scrutatore/trice?

Nella seconda sezione “**INFORMAZIONI DI CONTESTO**” sono state poste domande finalizzate a segmentare, in fase di elaborazione dei risultati, il feedback dei rispondenti per capire meglio le esigenze e le preferenze dei diversi gruppi e consentire di personalizzare i servizi e le comunicazioni future, migliorando così l'esperienza di scrutatori e scrutatrici.

Si riportano di seguito le relative domande:

- Fascia d'età (opzioni: 18-25 anni; 26-40 anni; 41-55 anni; Oltre i 55 anni)
- Titolo di studio (opzioni: Scuola secondaria di I grado (scuola media); Scuola secondaria di II grado (diploma); Istruzione superiore (università))
- Tipologia del seggio (sezione) presso cui ha svolto l'attività di scrutatore/trice (opzioni: Seggio ordinario (dalla sezione 1 alla sezione 258); Seggio "estero" (dalla sezione 501 alla sezione 550))
- Sede del seggio (sezione) presso cui ha svolto l'attività di scrutatore/trice (se "Seggio ordinario" opzioni: Centro storico; Isole; Terraferma)
- E' stata la sua prima esperienza in qualità di scrutatore/trice? (opzioni: Sì; No)
- Ha dei suggerimenti o dei commenti per il miglioramento da segnalare al Servizio Elettorale?

3. CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Complessivamente sono stati coinvolti i n. 1.149 utenti (su un totale di 1.183 scrutatori/scrutatrici che hanno svolto l'attività, pari a circa il 97%) che hanno comunicato al Servizio Elettorale il proprio indirizzo e-mail mediante cui è stato recapitata la richiesta di compilazione del questionario on line.

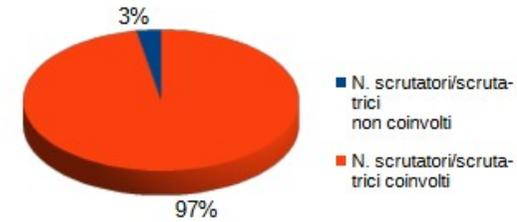
N. 503 utenti, pari a circa il 44% del totale degli utenti coinvolti, hanno compilato il questionario on line tramite l'applicativo *Forms*.

Dei n. 1.149 scrutatori/scrutatori, n. 994 hanno svolto l'attività presso i seggi ordinari (dalla sezione 1 alla sezione 258) e n. 155 presso i seggi "esteri" (dalla sezione 501 alla sezione 550).

Dei n. 503 scrutatori/scrutatrici che hanno compilato il questionario, n. 437 (pari a circa l'87%) afferivano ai seggi ordinari e n. 66 (pari a circa il 13%) a quelli "esteri".

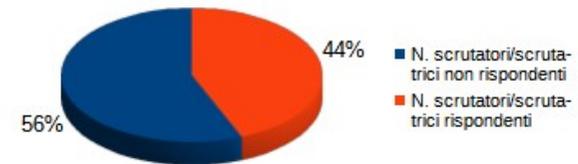
N. scrutatori/scrutatrici	N. scrutatori/scrutatrici coinvolti	% scrutatori/scrutatrici coinvolti
---------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

1183	1149	97,1
------	------	------



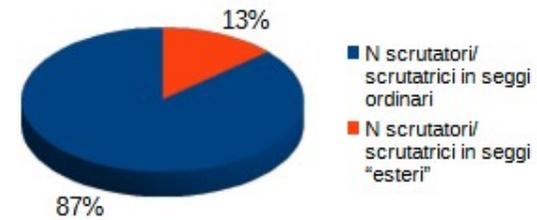
N. scrutatori/scrutatrici coinvolti	N. scrutatori/scrutatrici rispondenti	% scrutatori/scrutatrici coinvolti
-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------

1149	503	43,8
------	-----	------



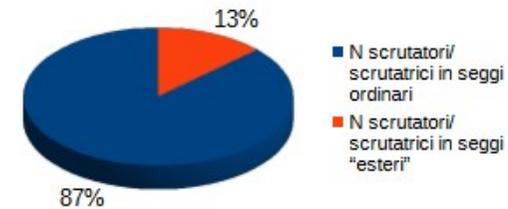
N. scrutatori/scrutatrici coinvolti	N. scrutatori/scrutatrici in seggi ordinari	N. scrutatori/scrutatrici in seggi "esteri"
-------------------------------------	---	---

1149	994	155
------	-----	-----



N. scrutatori/scrutatrici rispondenti	N. scrutatori/scrutatrici in seggi ordinari	N. scrutatori/scrutatrici in seggi "esteri"
---------------------------------------	---	---

503	437	66
-----	-----	----

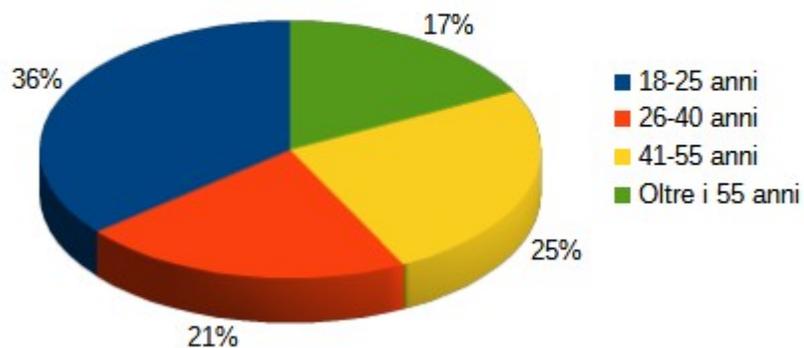


4. PROFILO DEGLI UTENTI

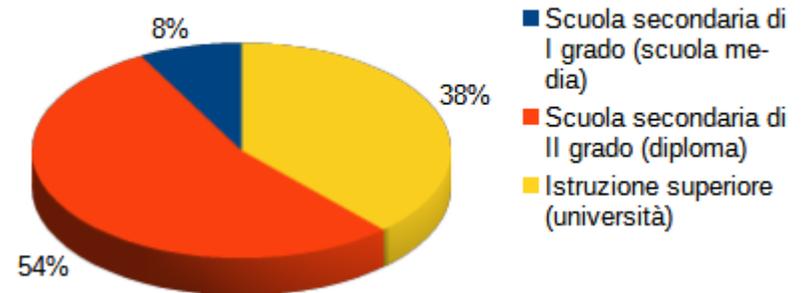
❖ Il 36% dei compilatori ha un'età compresa tra i 18 e i 25 anni e il 54% dichiara di essere in possesso del **titolo** di scuola secondaria di II grado (diploma).

FASCIA D'ETÀ	TITOLO DI STUDIO			Valori assoluti	%
	Scuola secondaria di I grado (scuola media)	Scuola secondaria di II grado (diploma)	Istruzione superiore (università)		
18-25 anni	7	113	61	181	36,0
26-40 anni	0	32	76	108	21,5
41-55 anni	12	75	39	126	25,0
Oltre i 55 anni	21	51	16	88	17,5
TOTALE	40	271	192	503	100

Distribuzione per fasce d'età

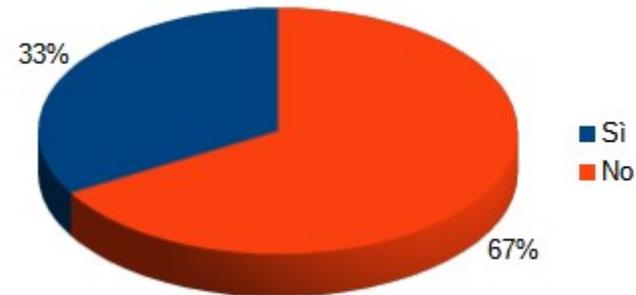


Distribuzione per titolo di studio



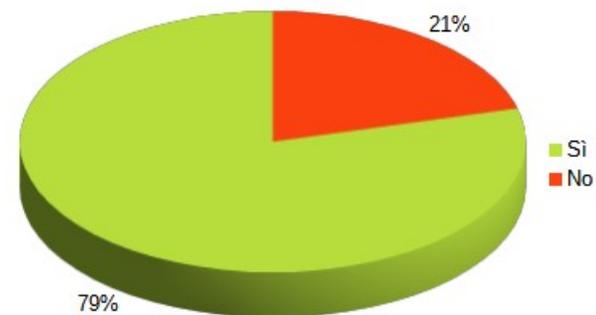
❖ Per il 33% dei compilatori (168 su 503) è stata la **prima esperienza** come scrutatore/scrutatrice.

Fascia d'età	Prima esperienza?		TOTALE
	Sì	No	
18-25 anni	85	96	181
26-40 anni	23	85	108
41-55 anni	41	85	126
Oltre i 55 anni	19	69	88
TOTALE	168	335	503



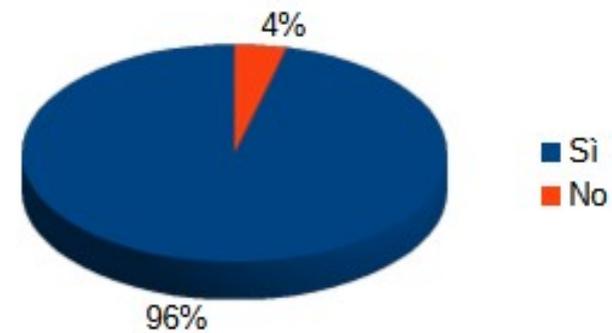
❖ Quasi l'80% ha compilato il **form on line** per comunicare la propria disponibilità come scrutatore/trice

Fascia d'età	Compilazione form on line		TOTALE
	Sì	No	
18-25 anni	145	36	181
26-40 anni	87	21	108
41-55 anni	92	34	126
Oltre i 55 anni	74	14	88
TOTALE	398	105	503



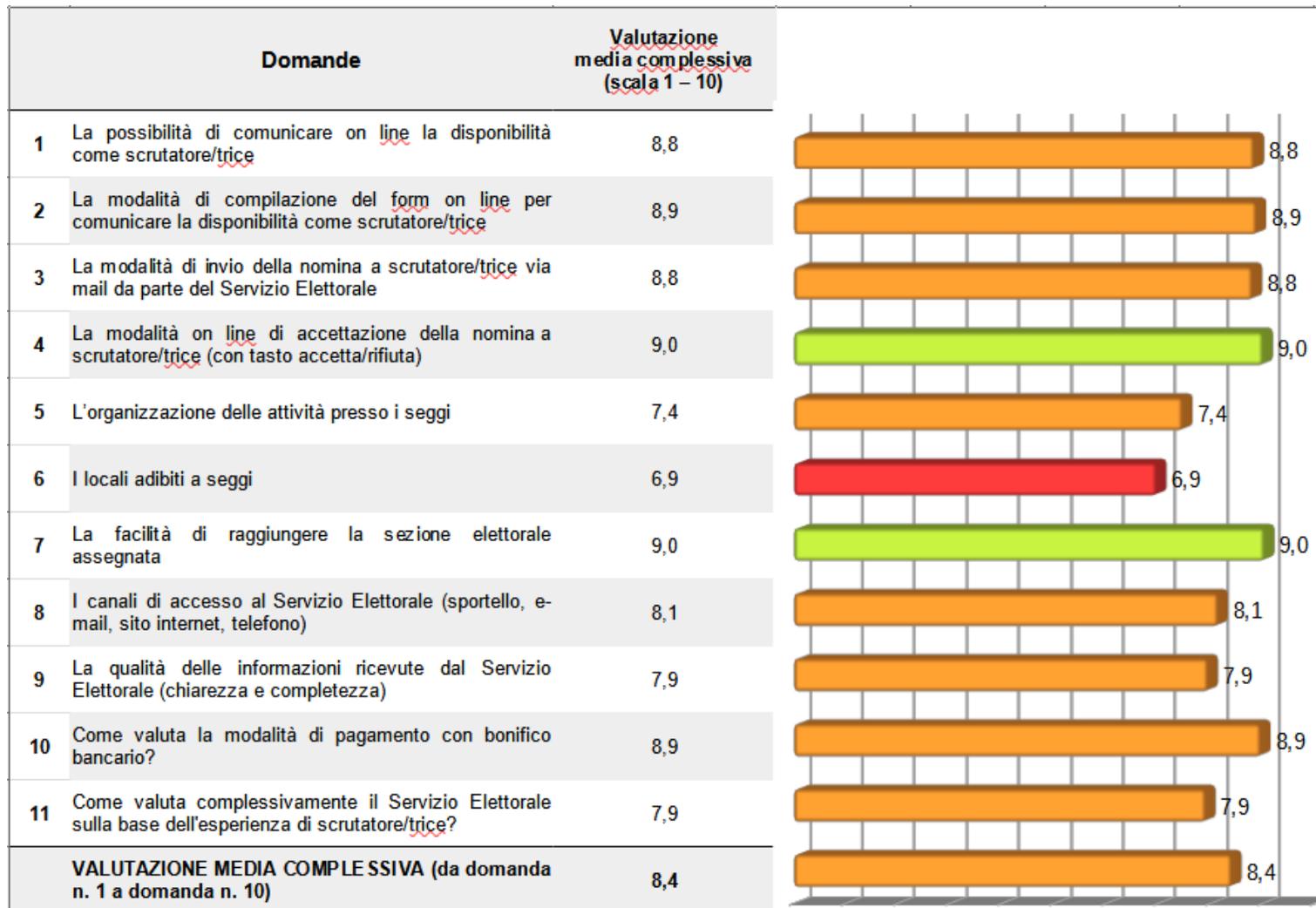
❖ Il 96% dei compilatori ha scelto il pagamento con bonifico bancario

Ha scelto il pagamento con bonifico bancario?			
Fascia d'età	Sì	No	TOTALE
18-25 anni	176	5	181
26-40 anni	104	4	108
41-55 anni	121	5	126
Oltre i 55 anni	82	6	88
TOTALE	483	20	503



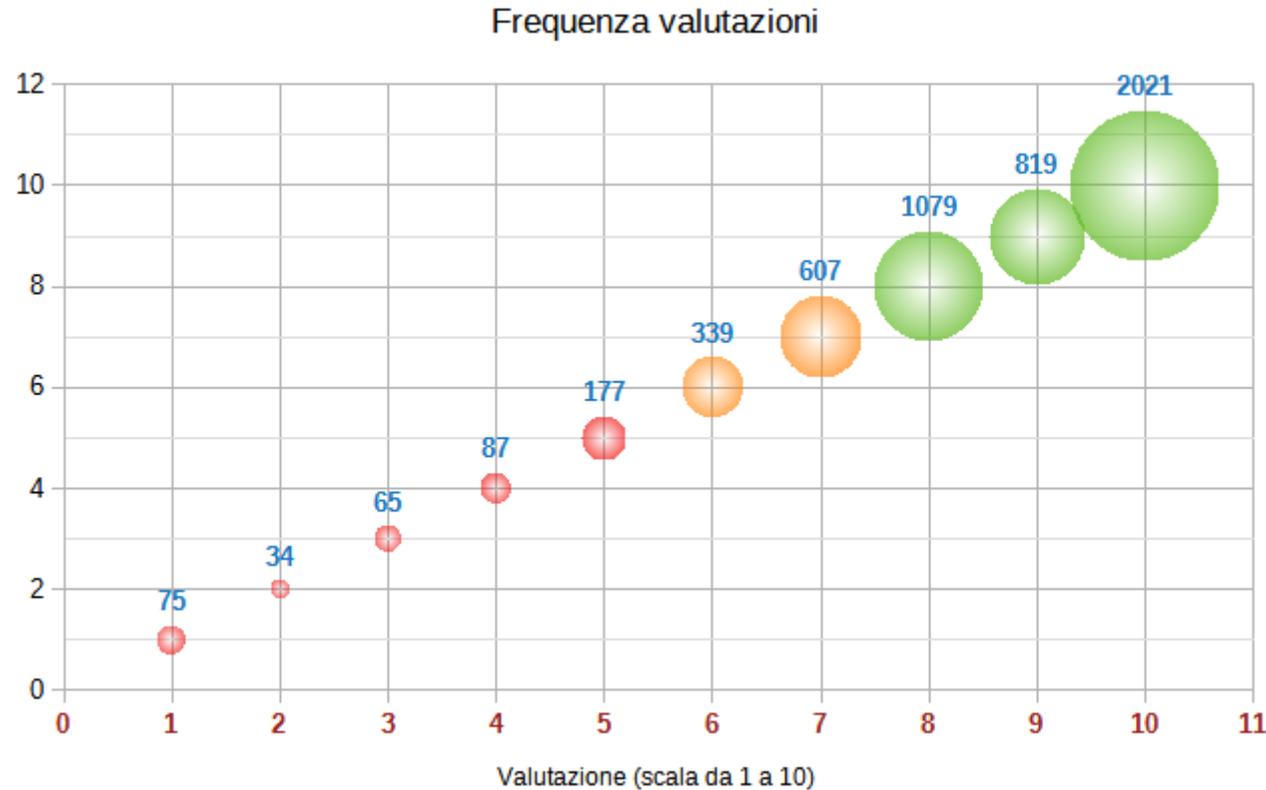
5. GRADIMENTO COMPLESSIVO

Si rappresentano di seguito i dati elaborati in base alle risposte degli utenti, relativi al gradimento medio complessivo per ciascuna delle domande.



N. 3.919 valutazioni su un totale di 5.303 valutazioni valide (pari a circa il 74%) si attestano tra l'8 e il 10, mentre n. 946 (pari a circa il 18%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 438 (pari a circa l'8%) si attestano su valori insufficienti.

Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Comunicazione on line la disponibilità	2	1	1	4	3	18	31	88	61	189	398
Compilazione form on line	2	0	1	2	3	18	30	84	74	184	398
Invio nomina a scrutatore/trice via mail	6	1	2	3	5	22	45	91	93	235	503
Accettazione nomina on line	3	2	0	2	6	15	39	80	91	265	503
Organizzazione attività presso seggi	16	6	14	27	32	42	69	120	63	114	503
Locali adibiti a seggi	15	9	18	24	38	75	101	109	53	61	503
Facilità di raggiungere la sezione	3	2	3	4	10	18	33	62	67	301	503
Canali di accesso al Servizio Elettorale	2	2	5	2	21	44	87	121	82	137	503
Qualità informazioni ricevute	10	5	9	8	30	27	77	124	66	147	503
Modalità di pagamento con bonifico bancario	6	1	6	1	4	19	26	81	68	271	483
Valutazione complessiva Servizio Elettorale	10	5	6	10	25	41	69	119	101	117	503
TOTALE	75	34	65	87	177	339	607	1079	819	2021	5303



Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori all'8/10** riguarda le domande:

- I locali adibiti a seggi: n. 280 su 1.384 (20,2%)
- L'organizzazione delle attività presso i seggi: n. 206 su 1.384 (14,8%)

Il numero più cospicuo di valutazioni **tra l'8 e i 10/10** riguarda le domande:

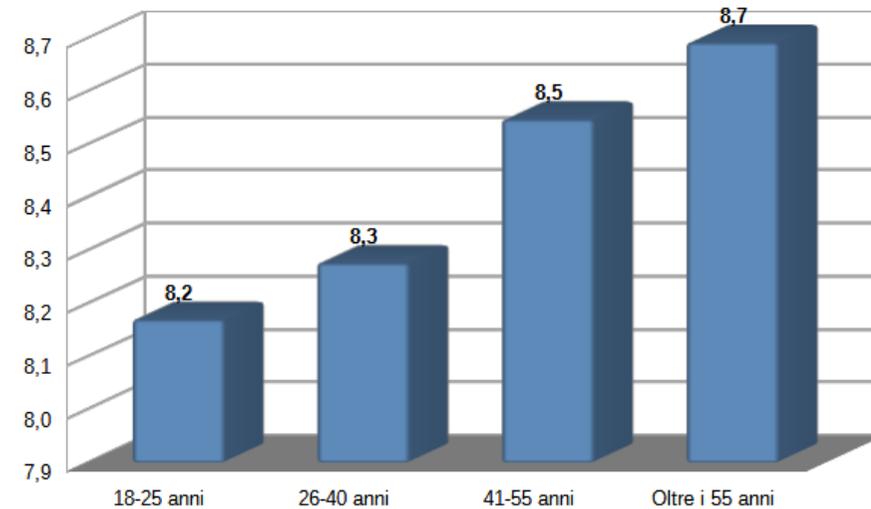
- La modalità on line di accettazione della nomina a scrutatore/trice (con tasto accetta/rifiuta): n. 436 su 3.919 (11,1%)
- La facilità di raggiungere la sezione elettorale assegnata: n. 430 su 3.919 (11%)

6. GRADIMENTO DI DETTAGLIO

Si riportano di seguito le valutazioni medie complessive risultanti dall'elaborazione dei dati incrociati con il profilo degli utenti.

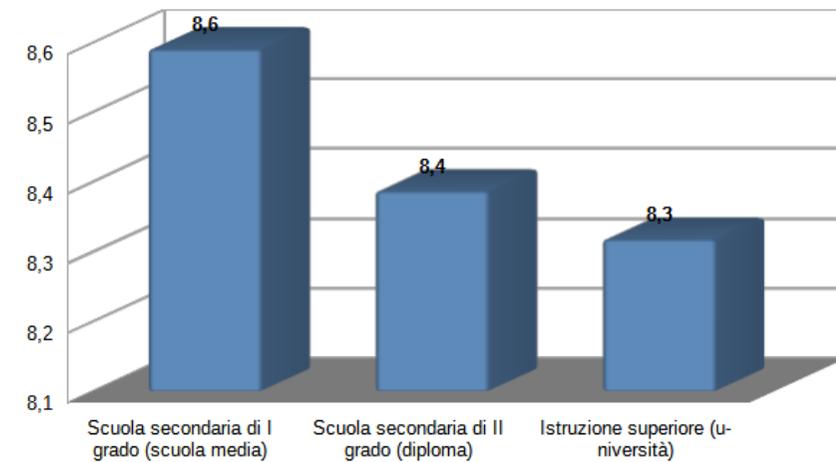
❖ Valutazione per fascia d'età

Domande	18-25 anni	26-40 anni	41-55 anni	Oltre i 55 anni
Comunicazione on line la disponibilità	8,6	8,8	9,0	8,9
Compilazione form on line	8,7	8,7	9,1	9,0
Invio nomina a scrutatore/trice via mail	8,5	8,7	9,0	9,1
Accettazione nomina on line	8,8	9,0	9,1	9,2
Organizzazione attività presso seggi	7,3	7,0	7,6	7,9
Locali adibiti a seggi	7,0	6,6	6,8	7,5
Facilità di raggiungere la sezione	9,2	8,9	8,9	9,0
Canali di accesso al Servizio Elettorale	7,7	8,0	8,5	8,6
Qualità informazioni ricevute	7,5	7,7	8,4	8,4
Modalità di pagamento con bonifico bancario	8,4	9,4	9,1	9,3
Valutazione complessiva Servizio Elettorale	7,5	7,7	8,2	8,5
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (domande 1-10)	8,2	8,3	8,5	8,7



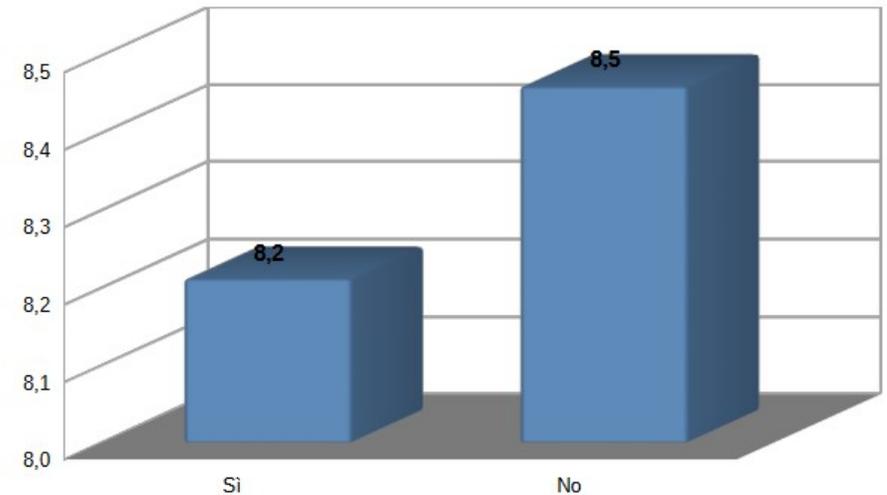
❖ **Valutazione per titolo di studio**

Domande	Scuola secondaria di I grado (scuola media)	Scuola secondaria di II grado (diploma)	Istruzione superiore (università)
Comunicazione on line la disponibilità	9,0	8,7	8,9
Compilazione form on line	9,1	8,8	8,8
Invio nomina a scrutatore/trice via mail	9,1	8,7	8,8
Accettazione nomina on line	9,2	9,0	9,0
Organizzazione attività presso seggi	7,6	7,6	7,2
Locali adibiti a seggi	7,1	7,0	6,8
Facilità di raggiungere la sezione	9,2	8,9	9,1
Canali di accesso al Servizio Elettorale	8,5	8,2	7,9
Qualità informazioni ricevute	8,2	7,9	7,8
Modalità di pagamento con bonifico bancario	8,9	8,9	8,9
Valutazione complessiva Servizio Elettorale	8,0	8,0	7,7
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (domande 1-10)	8,6	8,4	8,3



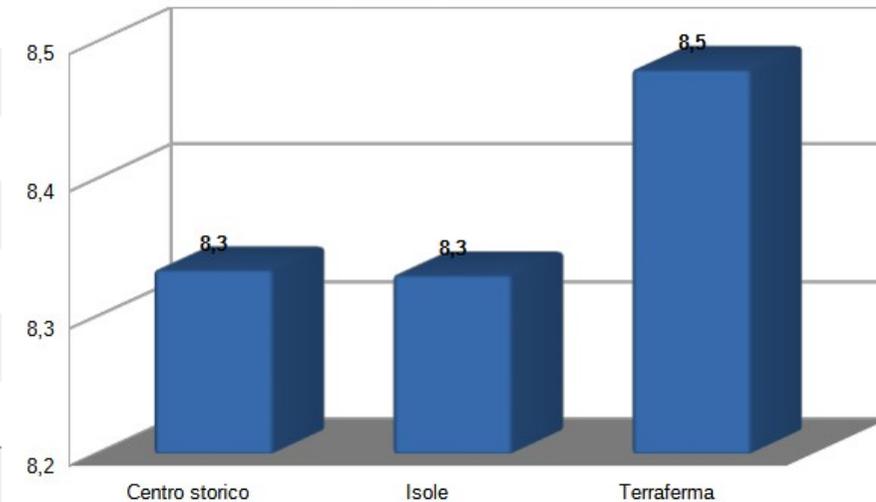
❖ **Valutazione per esperienza**

Domande	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)	
	PRIMA ESPERIENZA?	
	Si	No
Comunicazione on line la disponibilità	8,6	8,9
Compilazione form on line	8,7	8,9
Invio nomina a scrutatore/trice via mail	8,5	8,9
Accettazione nomina on line	8,7	9,1
Organizzazione attività presso seggi	7,5	7,4
Locali adibiti a seggi	7,0	6,9
Facilità di raggiungere la sezione	9,0	9,0
Canali di accesso al Servizio Elettorale	7,9	8,2
Qualità informazioni ricevute	7,6	8,1
Modalità di pagamento con bonifico bancario	8,5	9,2
Valutazione complessiva Servizio Elettorale	7,7	8,0
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (domande 1-10)	8,2	8,5



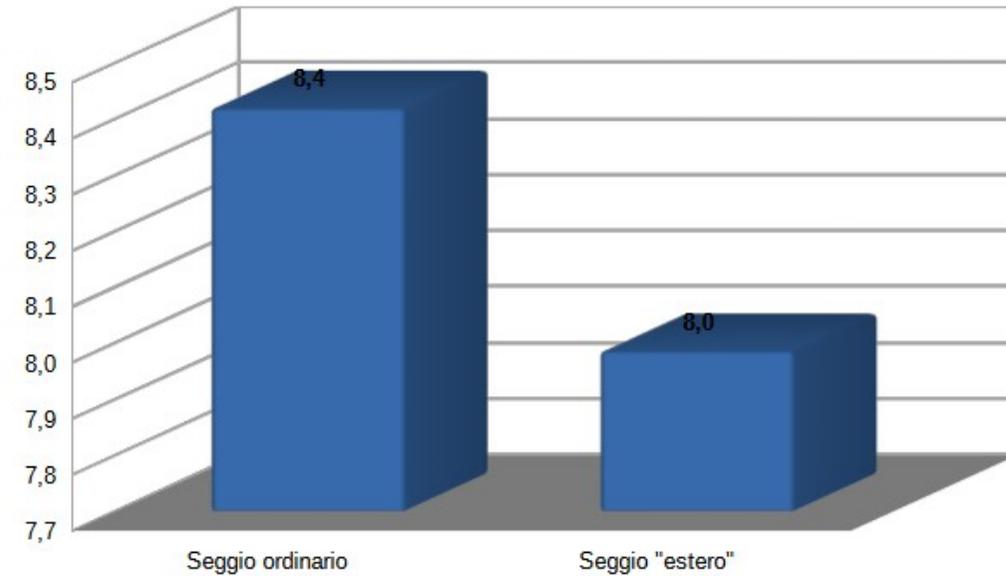
❖ **Valutazione per sede**

Domande	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)		
	SEDE DEL SEGGIO		
	Centro storico	Isole	Terraferma
Comunicazione on line la disponibilità	8,2	8,7	8,9
Compilazione form on line	8,5	8,9	8,9
Invio nomina a scrutatore/trice via mail	8,8	8,2	8,8
Accettazione nomina on line	8,9	8,7	9,0
Organizzazione attività presso seggi	7,7	7,6	7,8
Locali adibiti a seggi	7,3	6,8	7,1
Facilità di raggiungere la sezione	9,2	9,4	9,2
Canali di accesso al Servizio Elettorale	8,1	8,1	8,1
Qualità informazioni ricevute	8,0	8,0	8,0
Modalità di pagamento con bonifico bancario	8,8	9,0	9,0
Valutazione complessiva Servizio Elettorale	7,8	7,8	8,0
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (domande 1-10)	8,3	8,3	8,5



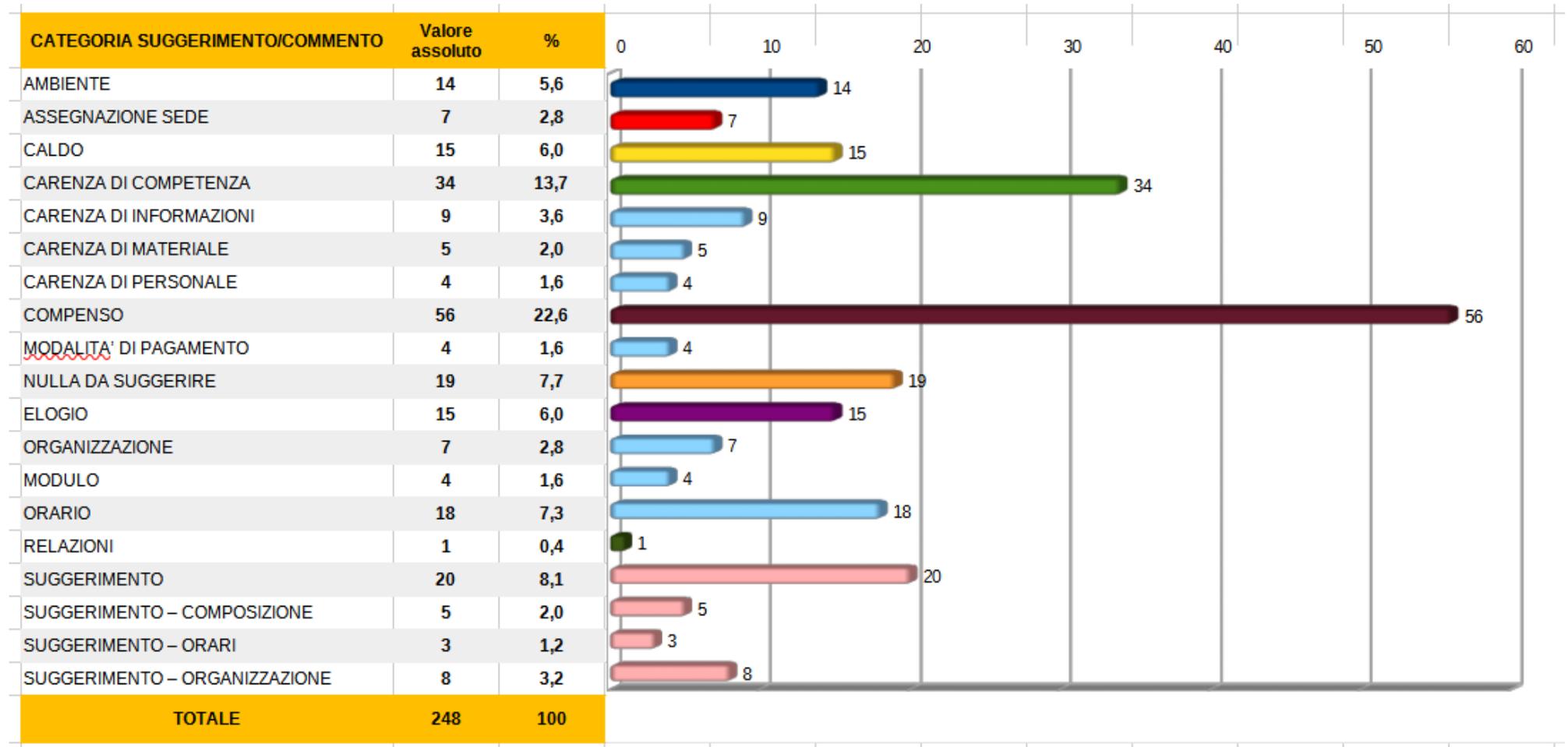
❖ **Valutazione per tipologia seggio**

Domande	TIPOLOGIA SEGGIO	
	Seggio ordinario (dalla sezione 1 alla sezione 258)	Seggio "estero" (dalla sezione 501 alla sezione 550)
Comunicazione on line la disponibilità	8,8	9,1
Compilazione form on line	8,8	9,1
Invio nomina a scrutatore/trice via mail	8,7	9,0
Accettazione nomina on line	8,9	9,2
Organizzazione attività presso seggi	7,8	5,3
Locali adibiti a seggi	7,1	5,9
Facilità di raggiungere la sezione	9,0	7,8
Canali di accesso al Servizio Elettorale	8,1	8,1
Qualità informazioni ricevute	8,0	7,5
Modalità di pagamento con bonifico bancario	8,9	9,0
Valutazione complessiva Servizio Elettorale	7,9	7,4
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (domande 1-10)	8,4	8,0



7. SUGGERIMENTI

N. 201 utenti, pari a circa il 40% dei n. 503 scrutatori/scrutatrici che hanno compilato i questionari, hanno lasciato complessivamente n. 248 suggerimenti e/o commenti riguardanti le tematiche di seguito rappresentate.



N.B: in azzurro sono evidenziati gli aspetti che attengono in senso generale all'organizzazione e in rosa quelli che sono stati considerati genericamente suggerimenti per il miglioramento.

8. CONCLUSIONI

Da una lettura complessiva dei dati si può concludere evidenziando che i compilatori sono mediamente soddisfatti dell'esperienza di scrutatore/scrutatrice fatta in occasione delle elezioni europee 2024. Hanno infatti espresso un livello di gradimento medio di 8,4 su 10.

Si registrano delle lievi differenze rispetto al livello di gradimento tra i diversi gruppi in cui scrutatori e scrutatrici sono stati segmentati, così come rappresentato nella tabella successiva.

PIÙ SODDISFATTI	VALUTAZIONE MEDIA (scala 1-10)	MENO SODDISFATTI	VALUTAZIONE MEDIA (scala 1-10)
Gli over 55 anni	8,7	I giovani tra i 18 e i 25 anni	8,2
Coloro che posseggono il titolo di scuola secondaria di I grado (scuola media)	8,6	Coloro che posseggono il titolo di istruzione superiore (università)	8,3
Coloro con esperienze pregresse come scrutatore/scrutatrice	8,5	Coloro alla prima esperienza scrutatore/scrutatrice	8,2
Coloro che hanno svolto attività nei seggi della terraferma	8,5	Coloro che hanno svolto attività nei seggi del centro storico e delle isole	8,3
Coloro che hanno svolto attività nei seggi ordinari (dalla sezione 1 alla sezione 258)	8,4	Coloro che hanno svolto attività nei seggi "esteri" (dalla sezione 501 alla sezione 550)	8,0