

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO SCOLASTICO  
2014-2015**

**SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI**

**Percorso 1**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

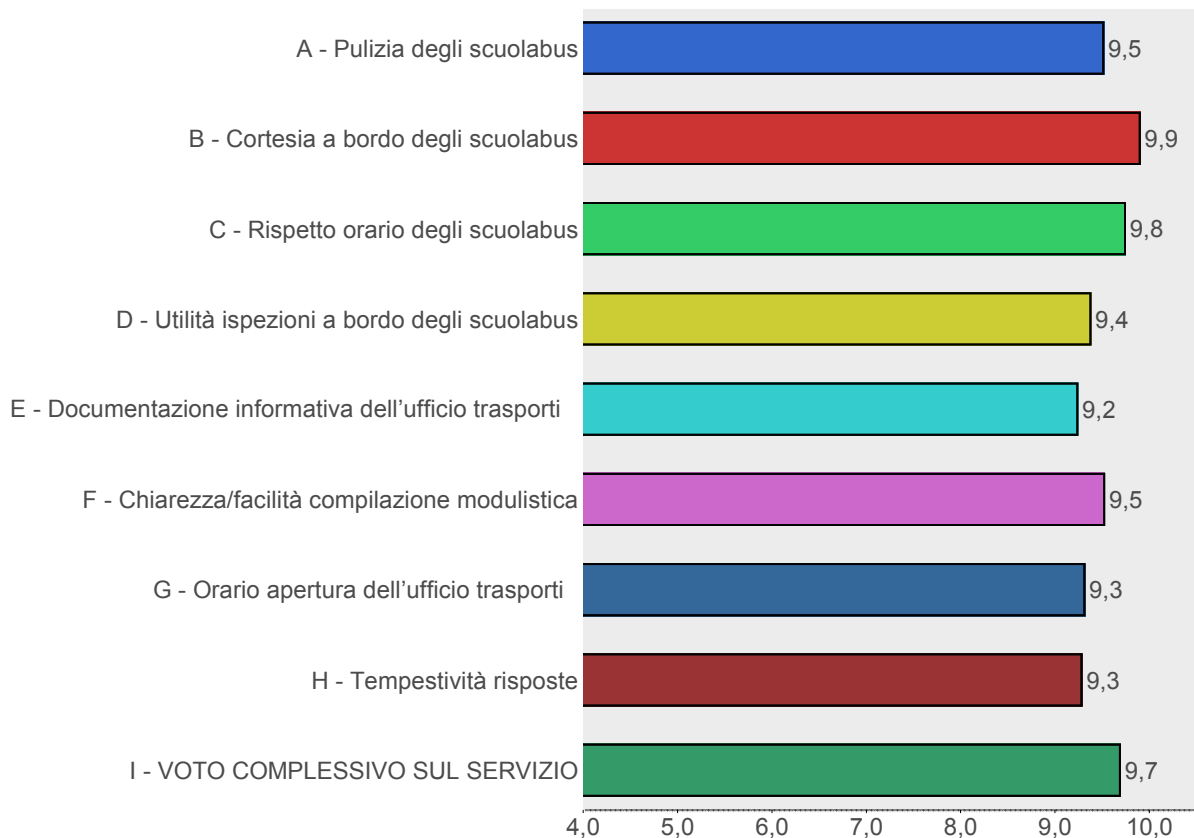
### PERCORSO 1

| Percorso                  | Questionari |
|---------------------------|-------------|
| PERCORSO 1                | 66          |
| <b>Totale questionari</b> | <b>66</b>   |

**Voto Medio Complessivo (domanda A-H): 9,50**

**Voto Medio Complessivo (domanda I): 9,70**

#### Voto Medio Complessivo



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI**  
**Anno 2014 - 2015**

**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

| <b>Domanda</b>   | <b>Voto</b> |
|--|-------------|
| B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus   | 9,91        |
| C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus   | 9,75        |
| F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata                              | 9,53        |
| A - Pulizia degli scuolabus  | 9,52        |
| D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus                                | 9,38        |
| G - Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio trasporti                       | 9,32        |
| H - Tempestività delle risposte alle sue richieste   | 9,29        |
| E - Completezza documentazione informativa dell'ufficio trasporti per la conoscenza del servizio | 9,25        |

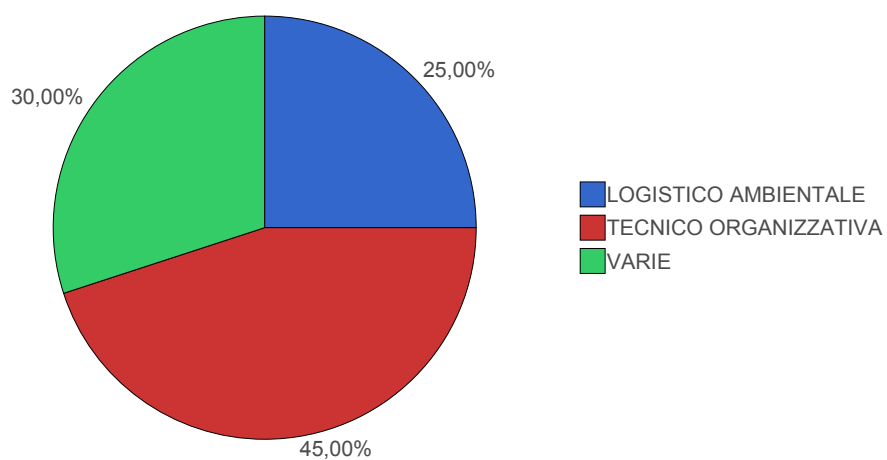
**Soglia di attenzione (Voto medio  $> 7$  e  $< 8$ )**

**Domanda**

**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

**Domanda**



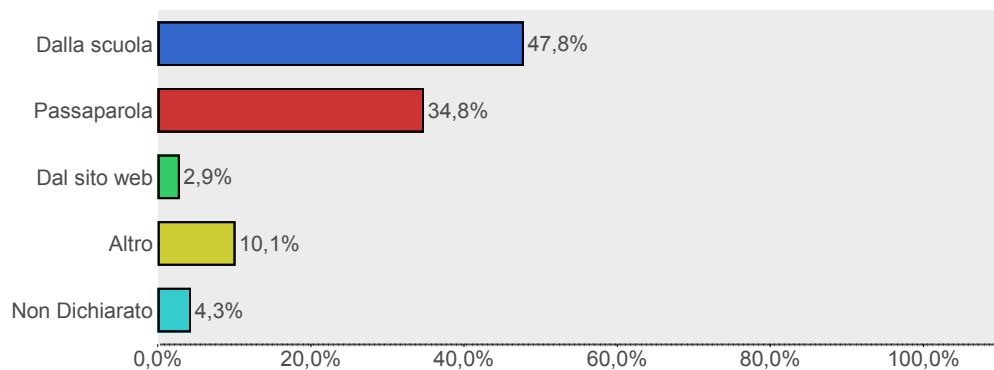
**SUGGERIMENTI****PERCORSO 1****Tipo suggerimento**

| Tipo suggerimento     | Dettaglio                                       | Percentuale   | N. suggerimenti |
|-----------------------|---|---------------|-----------------|
| LOGISTICO AMBIENTALE  | 1 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA FERMATE/PENSILINA | 10,0%         | 2               |
|                       | 5 - GRANDEZZA SCUOLABUS                         | 10,0%         | 2               |
|                       | 6 - CINTURE DI SICUREZZA                        | 5,0%          | 1               |
| TECNICO ORGANIZZATIVA | 8 - GARANTIRE SERVIZIO                          | 35,0%         | 7               |
|                       | 6 - COSTO ELEVATO                               | 5,0%          | 1               |
|                       | 18 - ORARIO DISAGEVOLE                          | 5,0%          | 1               |
| VARIE                 | 2 - VA BENE COSI'-SERVIZIO/PERSONALE            | 30,0%         | 6               |
| <b>Totale</b>         |   | <b>100,0%</b> | <b>20</b>       |

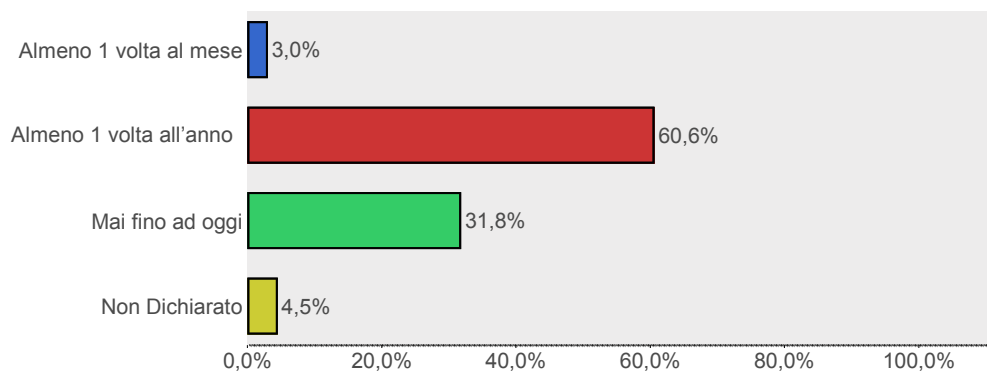
## ALTRE INFORMAZIONI

### PERCORSO 1

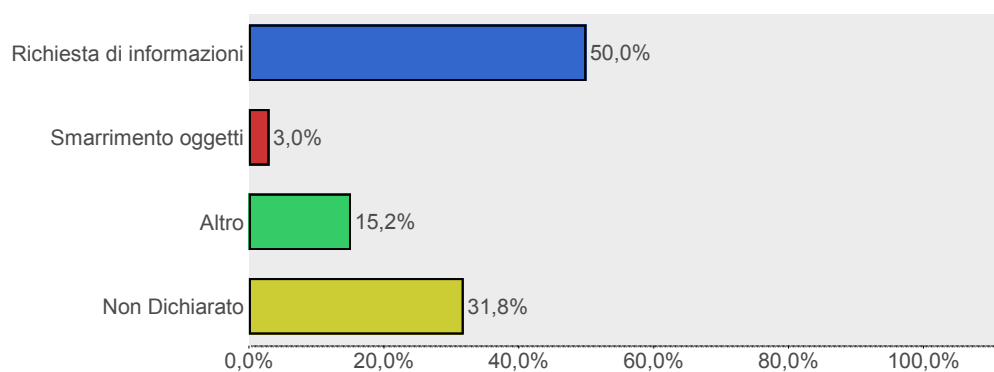
#### L - Come è venuto a conoscenza del servizio trasporti scolastici?



#### M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



#### N - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio?

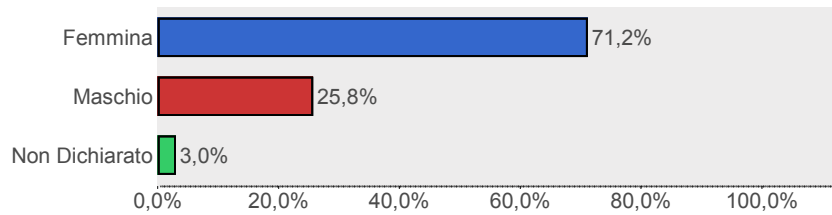


Anno 2014 - 2015

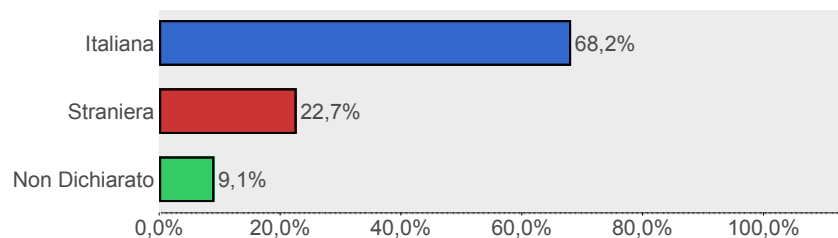
# PROFILO UTENTE

## PERCORSO 1

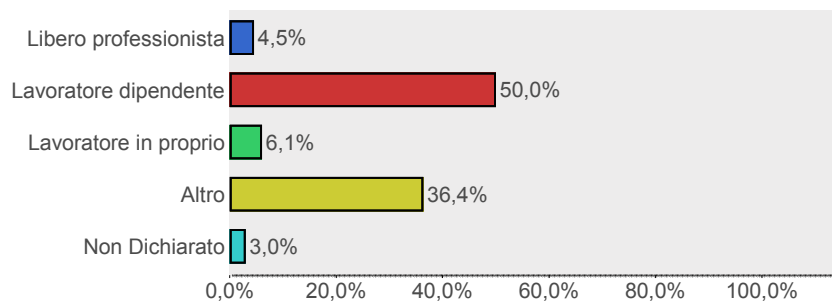
### Sesso



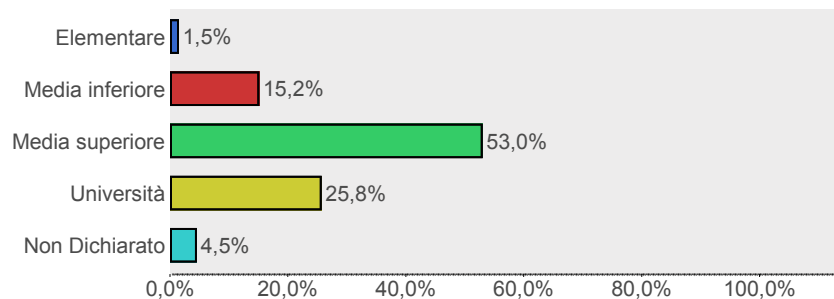
### Cittadinanza



### Professione



### Istruzione



### Età

