

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

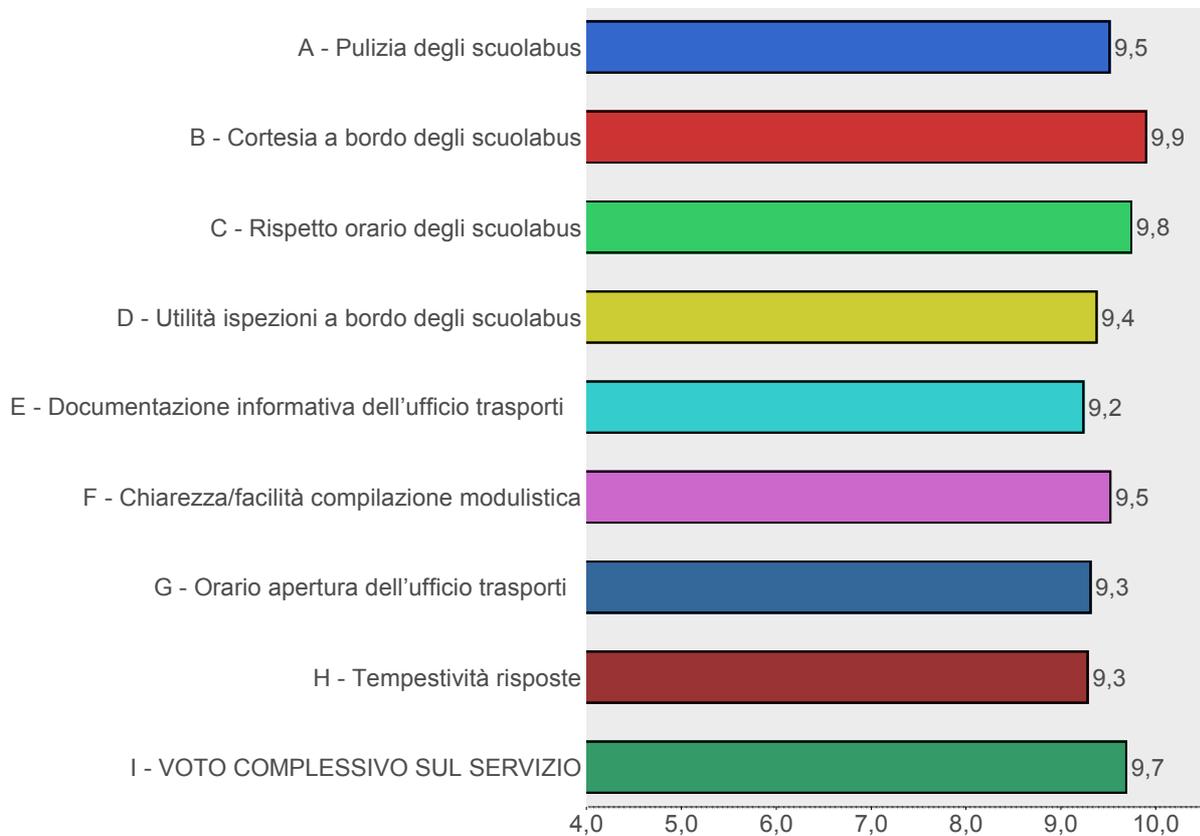
PERCORSO 1

Percorso	Questionari
PERCORSO 1	66
Totale questionari	66

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 ≥ 8)

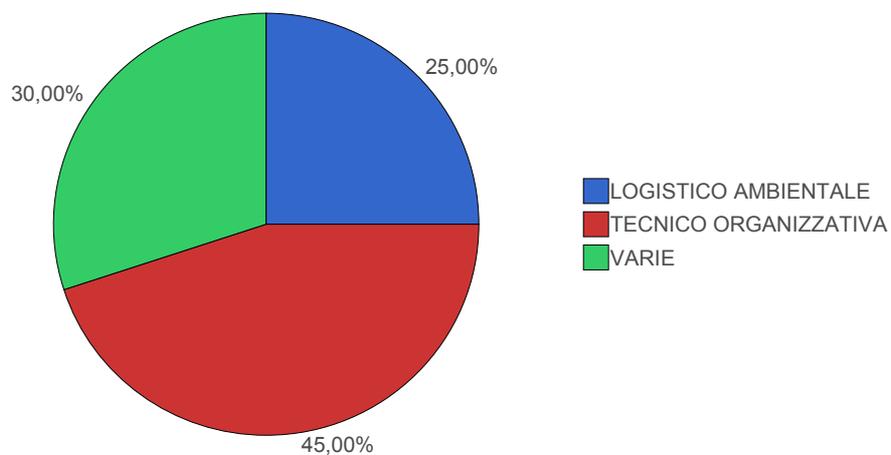
Domanda	Voto
B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus	9,91
C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus	9,75
F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata	9,53
A - Pulizia degli scuolabus	9,52
D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus	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 ≤ 7)

Domanda

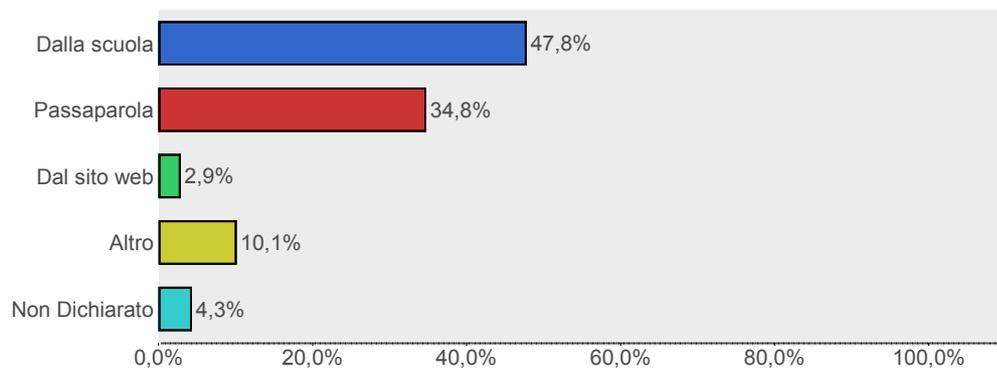
SUGGERIMENTI**PERCORSO 1****Tipo suggerimento**

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
Totale		100,0%	20

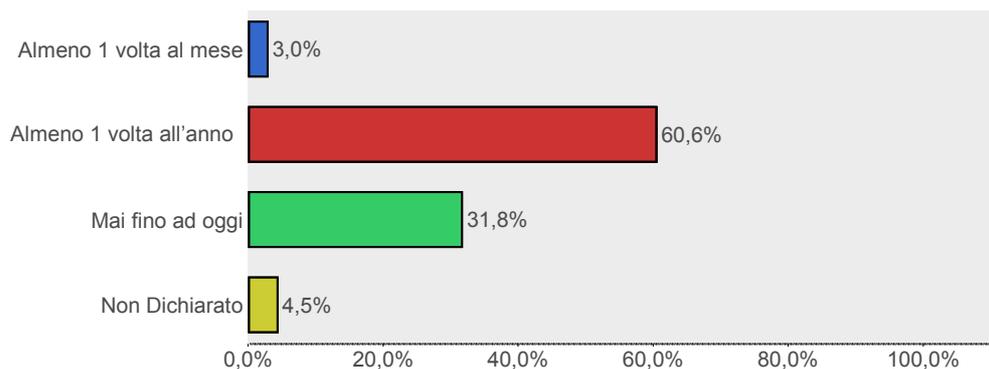
ALTRE INFORMAZIONI

PERCORSO 1

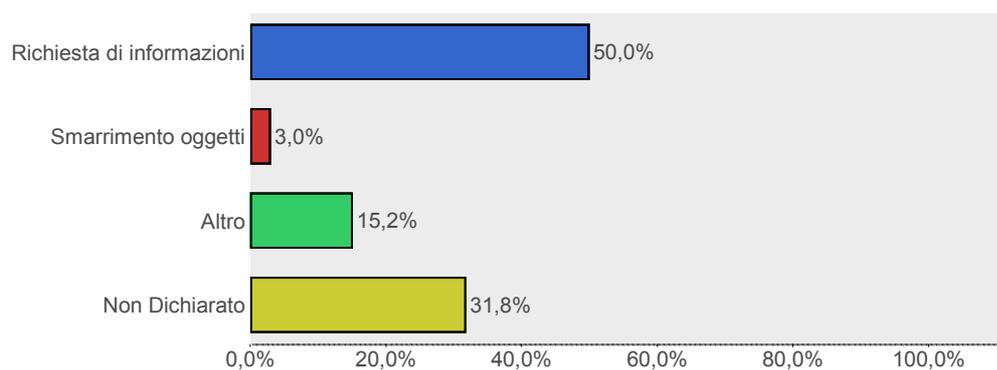
L - Come è venuto a conoscenza del servizio trasporti scolastici?



M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



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

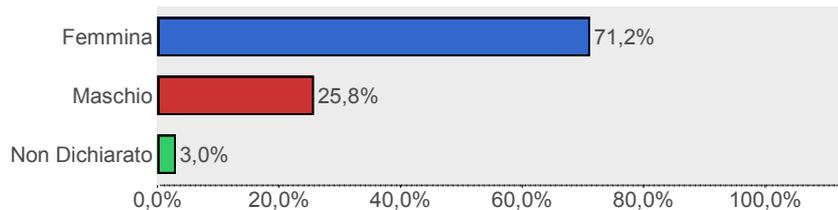


Anno 2014 - 2015

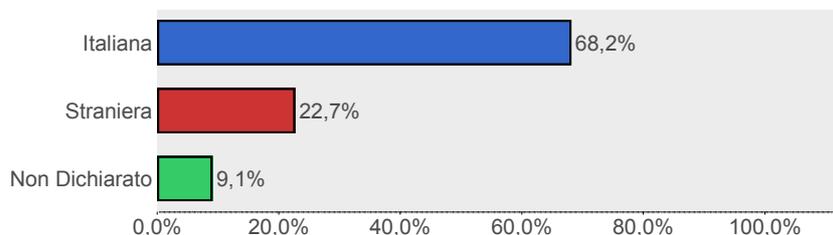
PROFILO UTENTE

PERCORSO 1

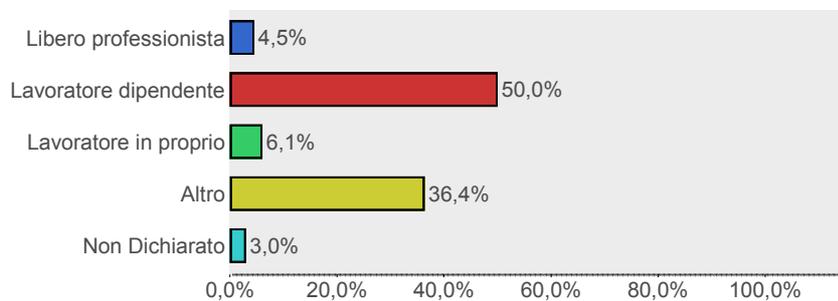
Sesso



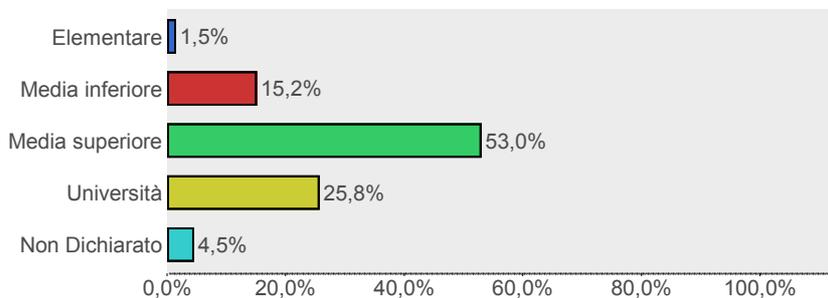
Cittadinanza



Professione



Istruzione



Età

