CITTA' DI VENEZIA

Direzione Politiche Educative, della Famiglia e Sportive
Settore Politiche Educative
Servizio Trasporti Scolastici
Anno Scolastico 2013-2014

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e,
il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini ed i loro suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una **penna nera** o **blu**, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio: A B C D 1 ● *oppure* X 4

Data compilazione ☐☐/☐☐/20☐☐

N.percorso ☐☐

Scuola ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

PIEGARE QUI

SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 *(gravemente insufficiente)* a 10 *(ottimo)*.

A. Pulizia degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Completezza documentazione informativa dell'ufficio trasporti per la conoscenza del servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Chiarezza e facilità di compilazone della modulistica adottata

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Trasporti

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Tempestività delle risposte alle sue richieste

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio:

PIEGARE QUI

L. Come è venuto a conoscenza del servizio trasporti scolastici? (barrare una sola scelta)

- Dalla scuola
- Dal sito web
- Dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Passaparola
- Altro

M. Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio? (barrare una sola scelta)

- Almeno 1 volta a settimana
- Almeno 1 volta al mese
- Almeno 1 volta all'anno
- Mai fino ad oggi

N. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio? (barrare una sola scelta)

- Ritardo del mezzo
- Richiesta di informazioni
- Disservizio
- Smarrimento oggetti
- Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso
- M
- F

Q. Cittadinanza
- Italiana
- Straniera

R. Professione
- Lavoratore in proprio
- Lavoratore dipendente
- Libero professionista
- Pensionato
- Altro

S. Istruzione
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Università
- Altro

T. Età
- Fino a 30 anni
- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Oltre 60 anni

La ringraziamo per la sua disponibilità

CITTA' DI VENEZIA

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet www.comune.venezia.it/qualita e disponibili presso gli sportelli del servizio.