

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2011

SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

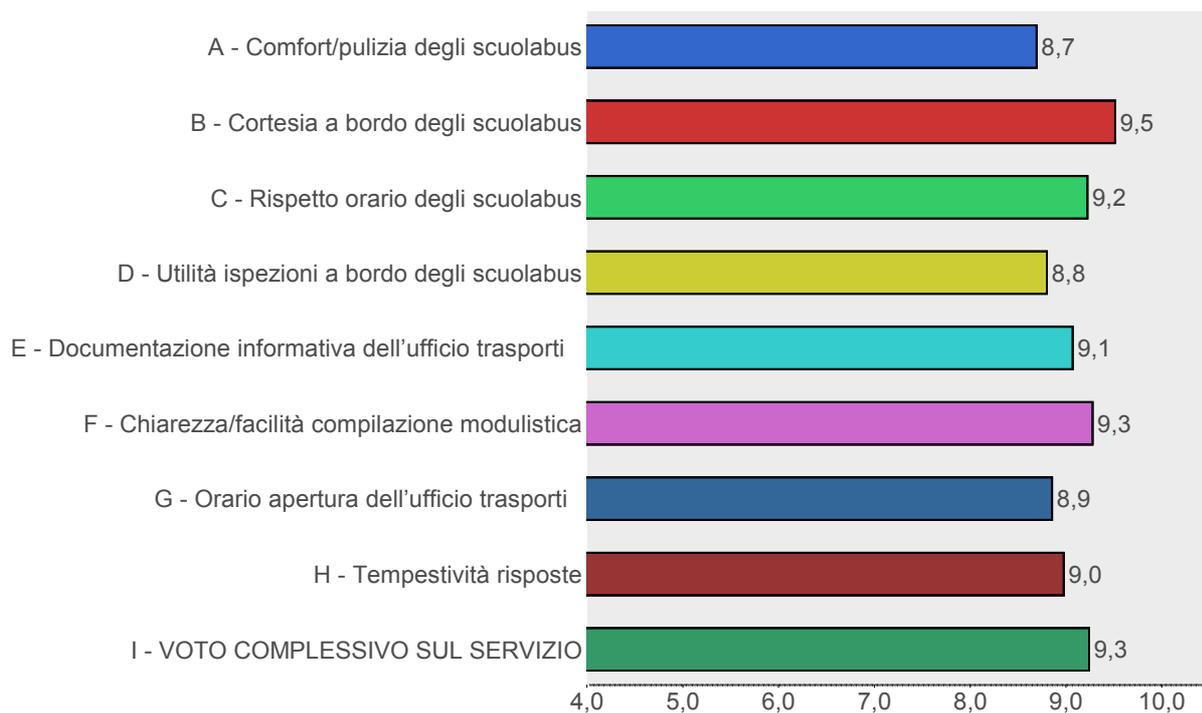
Percorso	Questionari
PERCORSO 1	44
PERCORSO 2	32
PERCORSO 3	40
PERCORSO 4	41
PERCORSO 5	28
PERCORSO 6	33
PERCORSO 7	55
PERCORSO 8	41
PERCORSO 9	28
PERCORSO 10	85
PERCORSO 11	60
PERCORSO 12	24
PERCORSO 12-bis	19
PERCORSO 13	23
PERCORSO 14	49
PERCORSO 15	37
PERCORSO 16	45
PERCORSO 16-bis	20
PERCORSO 17	40
PERCORSO 18	25
PERCORSO 19	52
PERCORSO 20	52
PERCORSO 22	42
PERCORSO DIV. ABILI	12
Totale questionari	927

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Voto Medio Complessivo (domanda I): 9,25

Voto Medio Complessivo (domanda A-H): 9,06

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI Anno 2011

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus	9,52
F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata	9,29
C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus	9,23
E - Completezza documentazione informativa dell'ufficio trasporti per la conoscenza del servizio	9,08
H - Tempestività delle risposte alle sue richieste	8,99
G - Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio trasporti	8,86
D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus	8,81
A - Comfort e la pulizia degli scuolabus	8,70

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

Domanda

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

RISULTATI DEL QUESTIONARIO DEL SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI 2011/2012

A - Comfort e la pulizia degli scuolabus

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	40,9%	19,5%	18,9%	11,8%	5,6%	2,2%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,8%

B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	71,2%	16,2%	8,2%	2,6%	0,9%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%

C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	55,0%	24,5%	12,5%	5,1%	1,5%	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%

D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	47,6%	19,0%	16,1%	8,3%	4,2%	1,3%	0,6%	0,8%	0,6%	0,4%	1,1%

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

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	47,2%	23,8%	20,9%	5,3%	1,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%

F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	54,2%	23,8%	18,2%	3,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%

G - Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio trasporti

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	41,3%	20,3%	23,7%	9,9%	3,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%

H - Tempestività delle risposte alle sue richieste

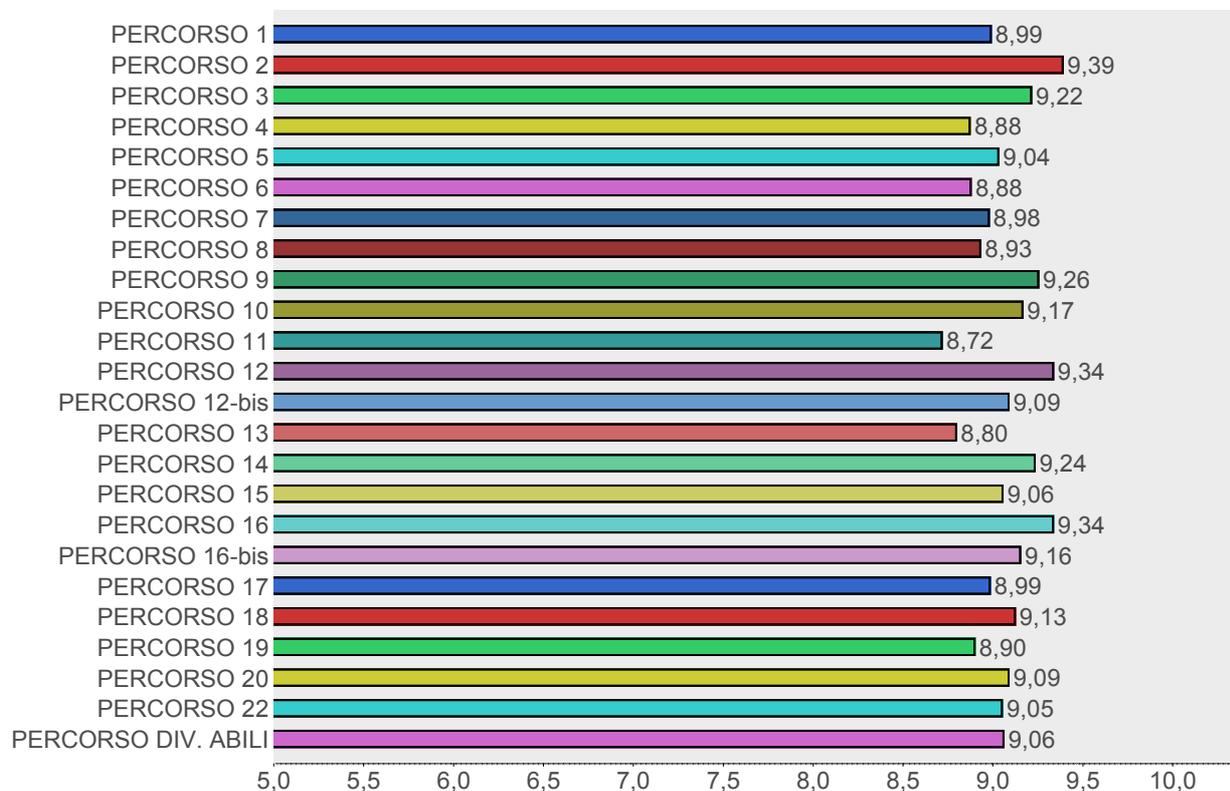
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	45,8%	21,3%	20,3%	7,6%	2,5%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%	1,8%

I - Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico

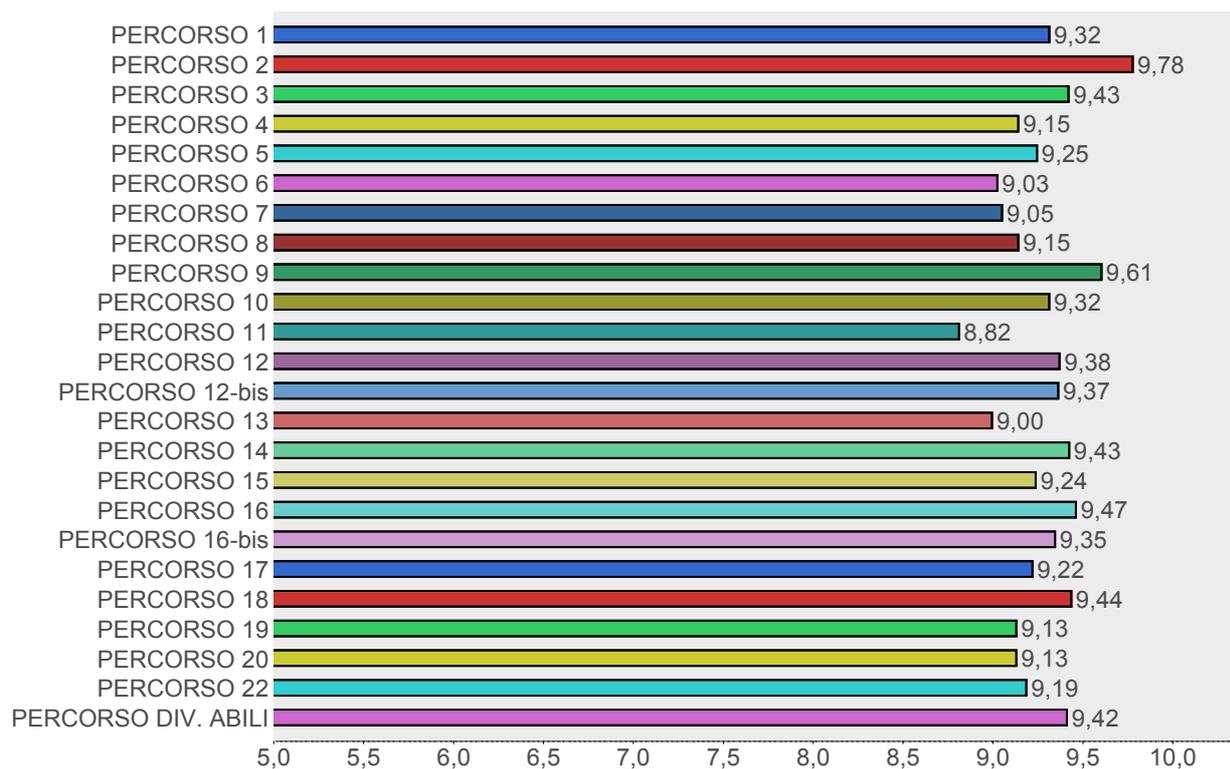
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
TOTALE GENERALE	50,4%	29,6%	16,1%	3,2%	0,5%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER PERCORSO

Voto Medio Complessivo (domande A-H)

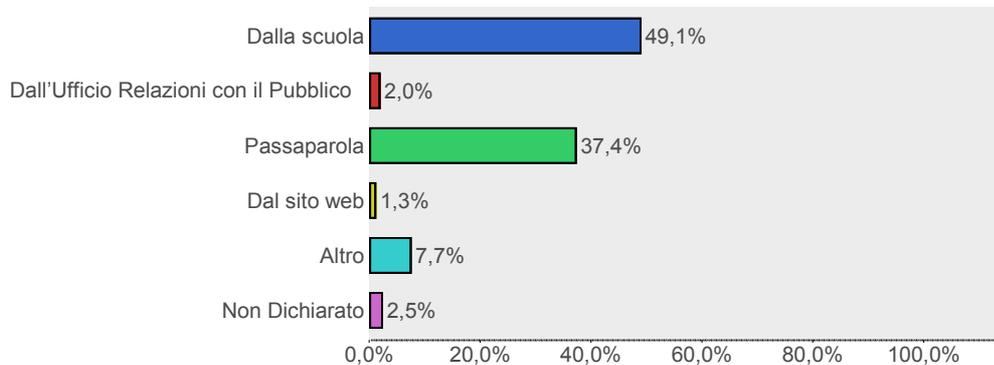


Voto Medio Complessivo (domanda I)

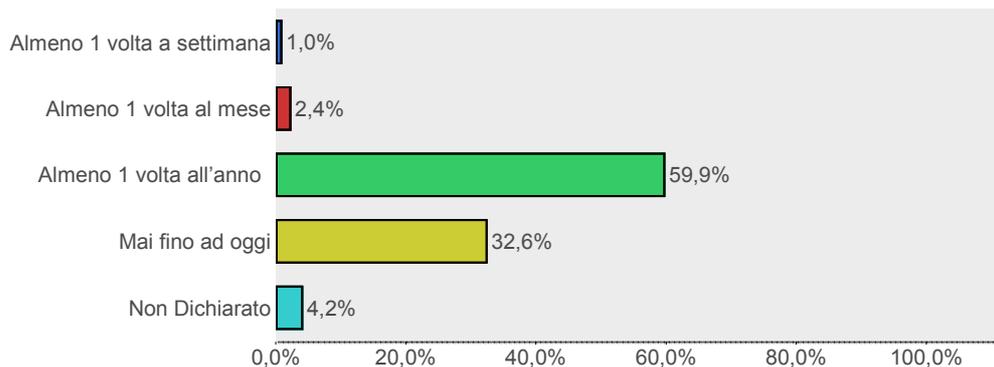


ALTRE INFORMAZIONI

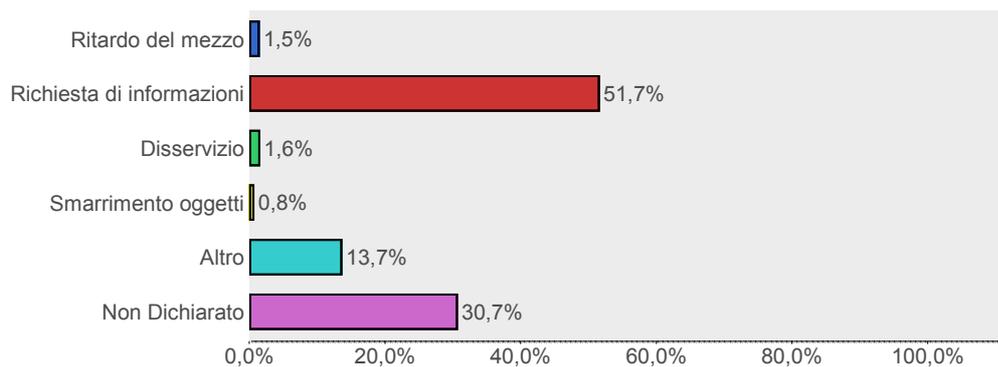
L - Come è venuto a conoscenza del servizio trasporti scolastici?



M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

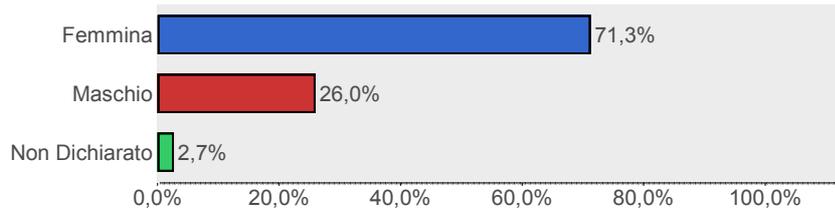


N - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio?

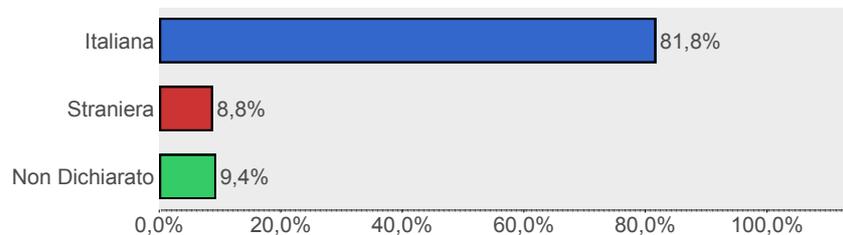


PROFILO UTENTE

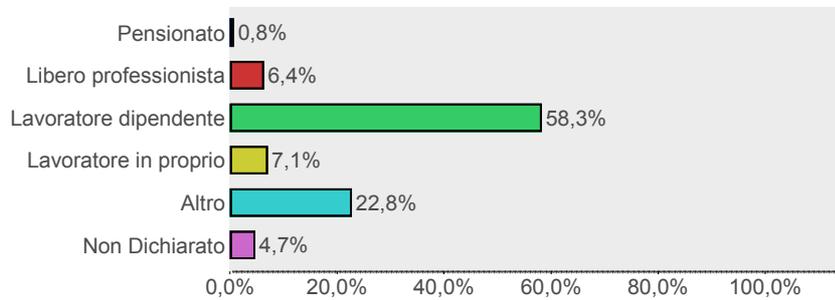
Sesso



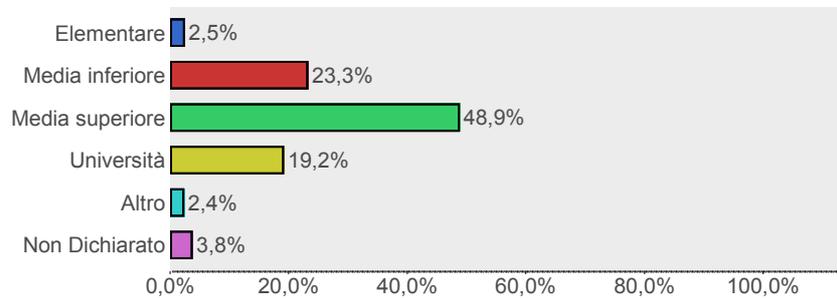
Cittadinanza



Professione



Istruzione



Età

