

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

TRASPORTI SCOLASTICI

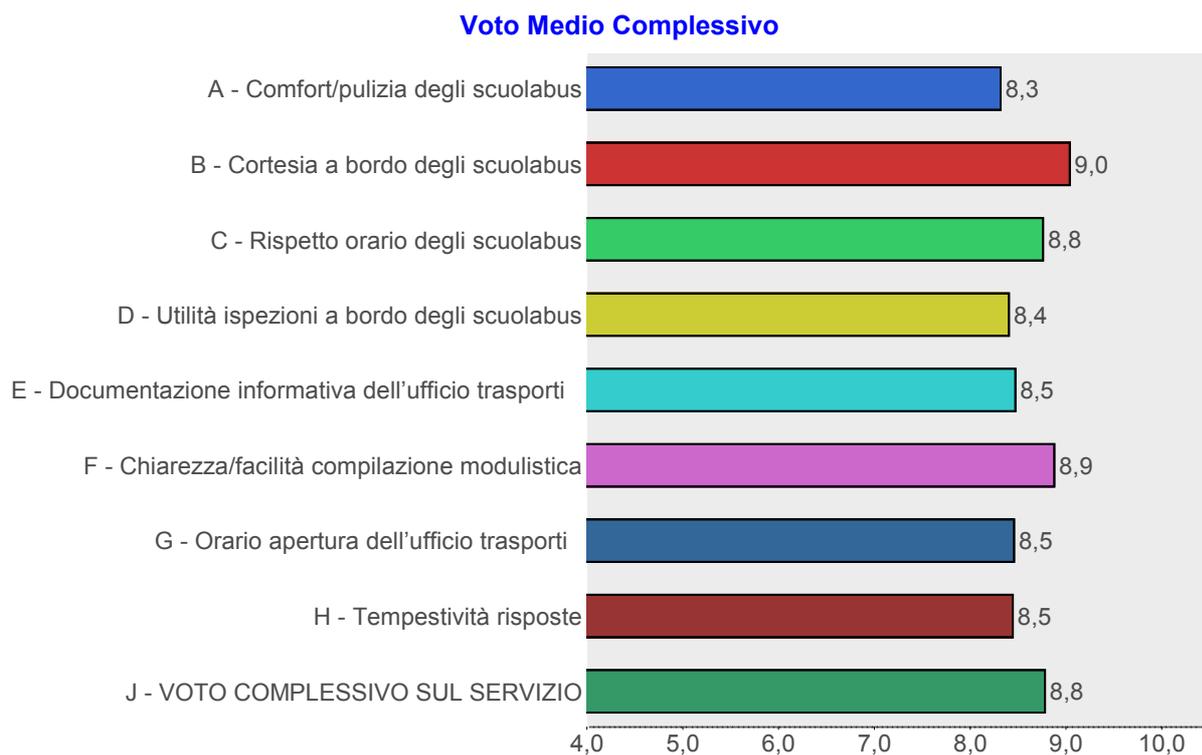
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

| Percorso | Questionari |
|---------------------------|--------------------|
| PERCORSO 1 | 32 |
| PERCORSO 2 | 22 |
| PERCORSO 3 | 21 |
| PERCORSO 4 | 37 |
| PERCORSO 5 | 35 |
| PERCORSO 6 | 51 |
| PERCORSO 7 | 35 |
| PERCORSO 8 | 33 |
| PERCORSO 9 | 20 |
| PERCORSO 10 | 67 |
| PERCORSO 11 | 31 |
| PERCORSO 12 | 58 |
| PERCORSO 13 | 21 |
| PERCORSO 13-bis | 26 |
| PERCORSO 14 | 30 |
| PERCORSO 15 | 28 |
| PERCORSO 16 | 8 |
| PERCORSO 16-bis | 35 |
| PERCORSO 17 | 30 |
| PERCORSO 18 | 31 |
| PERCORSO 19 | 38 |
| PERCORSO 20 | 36 |
| PERCORSO 22 | 42 |
| PERCORSO DIV. ABILI | 11 |
| Totale questionari | 778 |

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,79

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,61



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI Anno 2009

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

| Domanda | Voto |
|--|-------------|
| B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus | 9,05 |
| F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata | 8,89 |
| C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus | 8,77 |
| E - Completezza documentazione informativa dell'ufficio trasporti per la conoscenza del servizio | 8,48 |
| G - Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio trasporti | 8,47 |
| H - Tempestività delle risposte alle sue richieste | 8,45 |
| D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus | 8,41 |
| A - Comfort e la pulizia degli scuolabus | 8,33 |

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

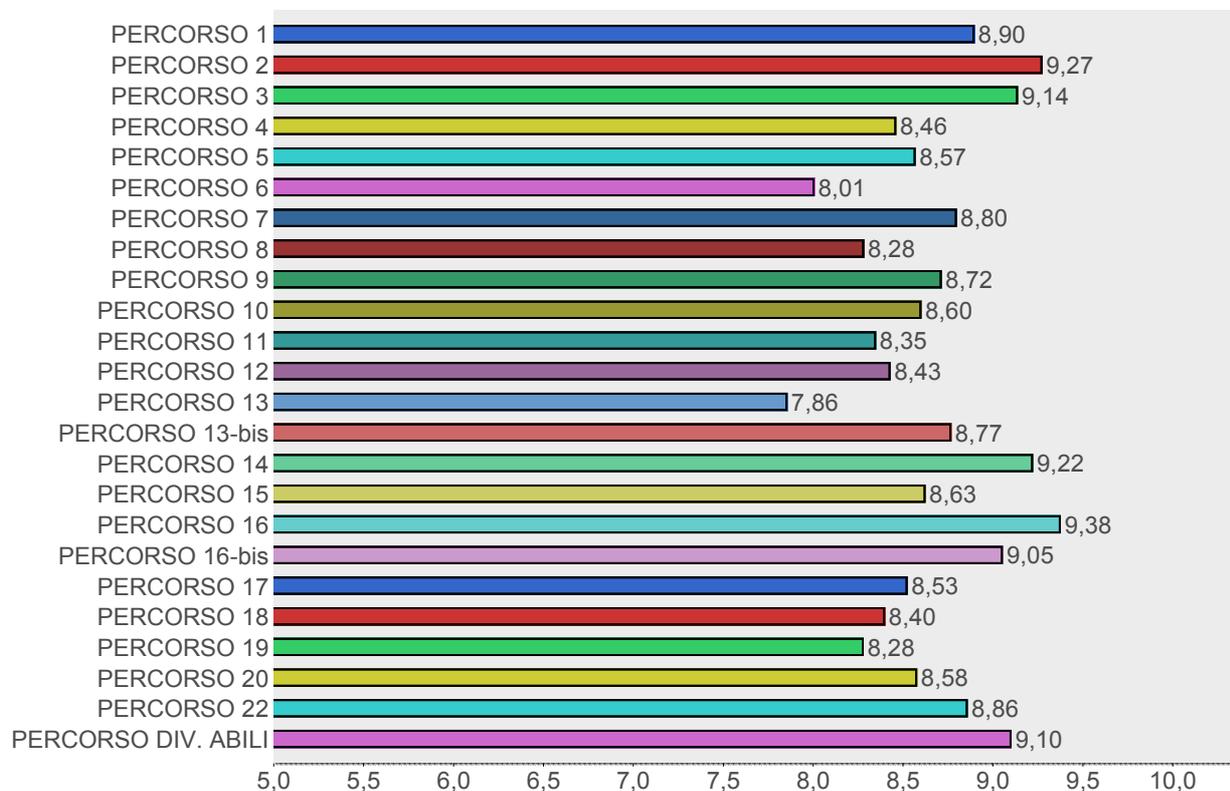
Domanda

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

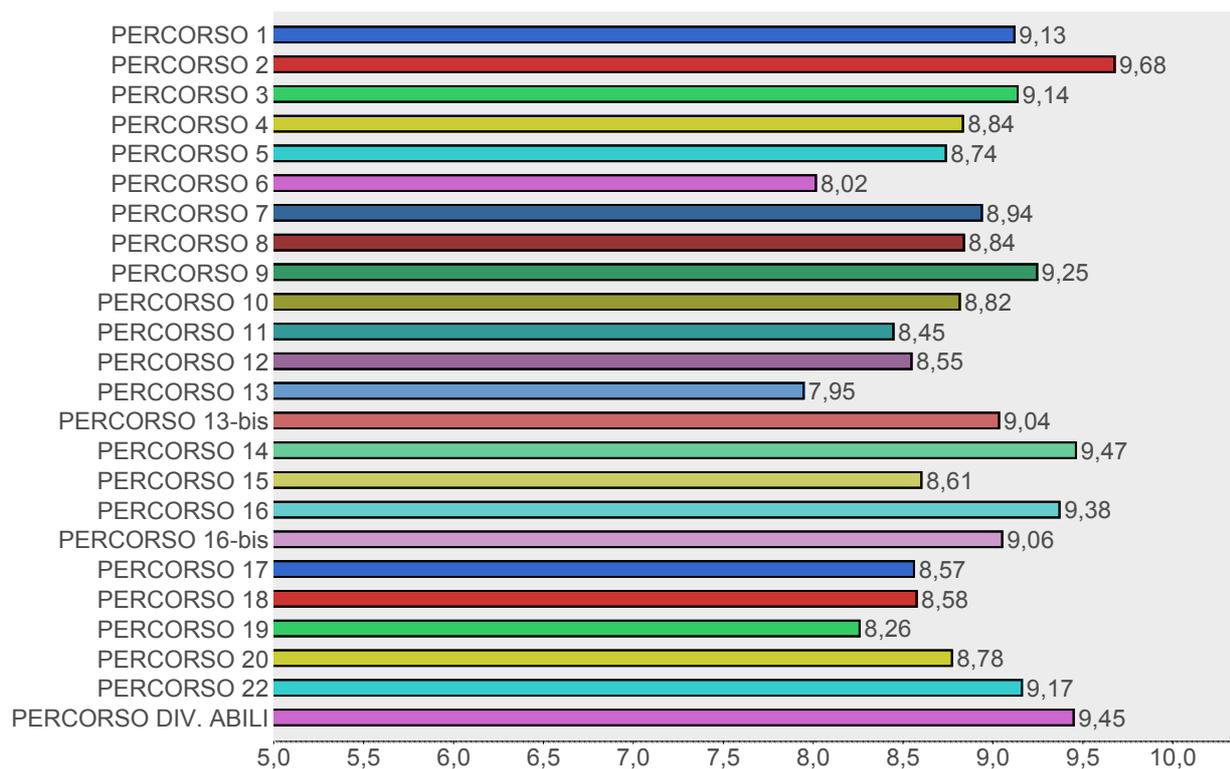
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER PERCORSO

Voto Medio Complessivo (domande A-I)

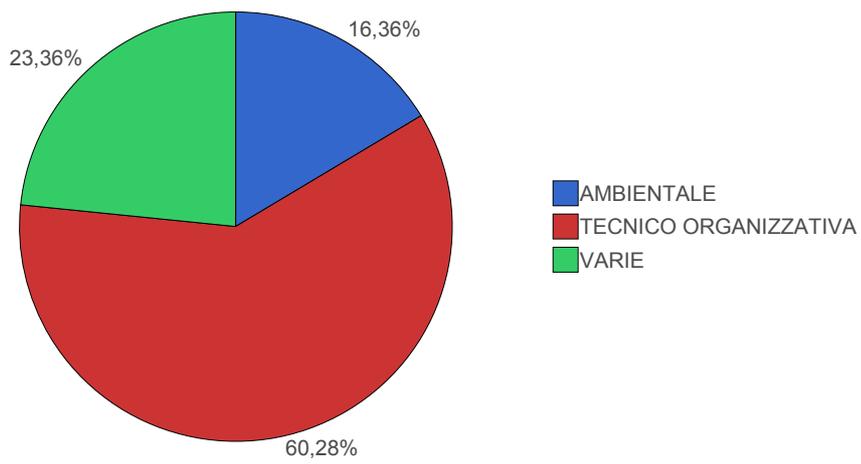


Voto Medio Complessivo (domanda J)



SUGGERIMENTI

Tipo suggerimento



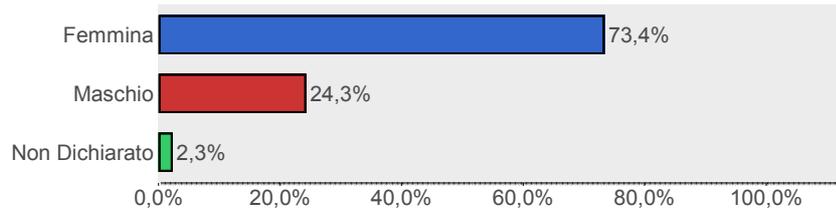
INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI
Anno 2009

SUGGERIMENTI

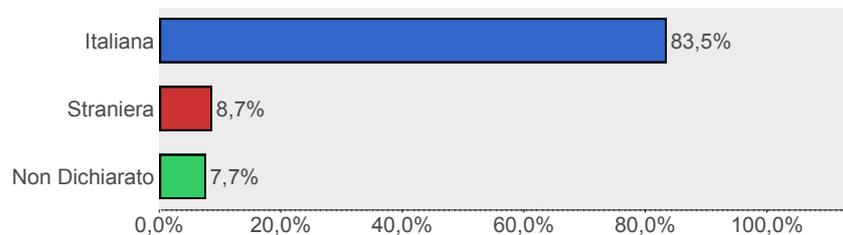
| Tipo suggerimento | Dettaglio | Percentuale | N. suggerimenti |
|-------------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------|
| AMBIENTALE | 7 - POSTI A SEDERE | 2,8% | 6 |
| | 6 - CINTURE DI SICUREZZA | 1,9% | 4 |
| | 9 - PULIZIA | 1,9% | 4 |
| | 10 - CONFORT SCUOLABUS/SEDILI ECC. | 1,9% | 4 |
| | 12 - USARE GOMME DA NEVE | 1,9% | 4 |
| | 3 - MANUTENZIONE SCUOLABUS | 1,4% | 3 |
| | 5 - GRANDEZZA SCUOLABUS | 1,4% | 3 |
| | 8 - RINNOVO SCUOLABUS | 1,4% | 3 |
| | 1 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA FERMATE | 0,9% | 2 |
| | 13 - TENDINE PARASOLE | 0,9% | 2 |
| TECNICO ORGANIZZATIVA | 20 - COMUNICAZIONI SERVIZIO/UTENZA | 10,7% | 23 |
| | 5 - CONSENTIRE DISCESA SENZA ADULTI | 9,3% | 20 |
| | 3 - PUNTUALITA' | 7,5% | 16 |
| | 12 - SICUREZZA ALL'INTERNO SCUOLABUS | 6,5% | 14 |
| | 2 - AUTISTA | 3,7% | 8 |
| | 22 - MODIFICA LUOGO FERMATA | 3,7% | 8 |
| | 6 - COSTO ELEVATO | 2,8% | 6 |
| | 8 - GARANTIRE SERVIZIO | 2,8% | 6 |
| | 17 - SICUREZZA NELLA GUIDA | 2,3% | 5 |
| | 1 - COMPETENZA PERSONALE ACCOMPAGNATORE | 1,9% | 4 |
| | 4 - SCIOPERO | 1,9% | 4 |
| | 19 - IDENTIFICAZIONE POSTO A SEDERE | 1,9% | 4 |
| | 16 - MODALITA' ACCESSO AL SERVIZIO | 1,4% | 3 |
| | 14 - COLLABORAZIONE SCUOLA/SERVIZIO | 0,9% | 2 |
| | 18 - ORARIO DISAGEVOLE | 0,9% | 2 |
| | 7 - MUSICA NELLO SCUOLABUS | 0,5% | 1 |
| | 11 - AUMENTARE SCUOLABUS | 0,5% | 1 |
| | 13 - FARE APPELLO | 0,5% | 1 |
| | 23 - PASSAGGIO INFORMAZIONI SUL SERVIZIO TRA UFF. TRASPORTI E DITTA TRASPORTO | 0,5% | 1 |
| | VARIE | 2 - VA BENE COSI'-SERVIZIO/PERSONALE | 18,2% |
| 1 - VARIE (risposte non cumulabili) | | 5,1% | 11 |
| Totale | | 100,0% | 214 |

PROFILO UTENTE

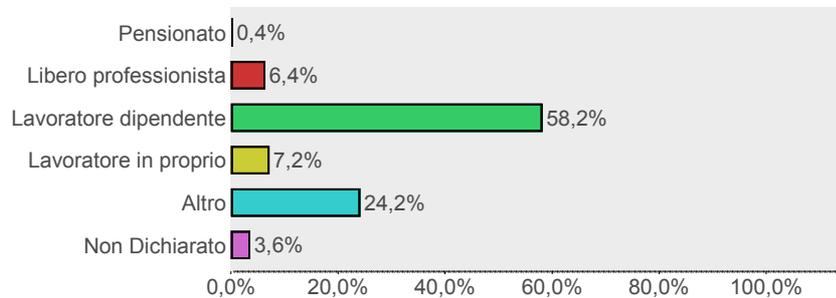
Sesso



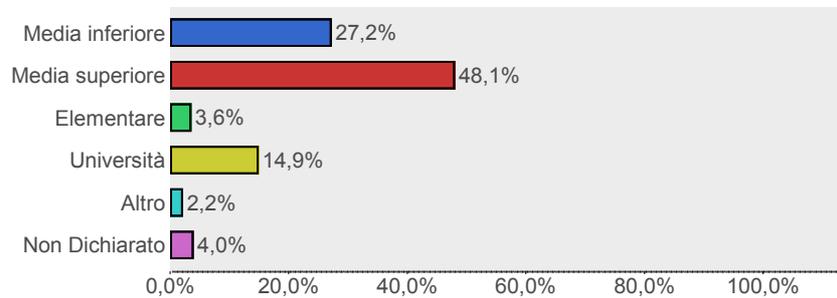
Cittadinanza



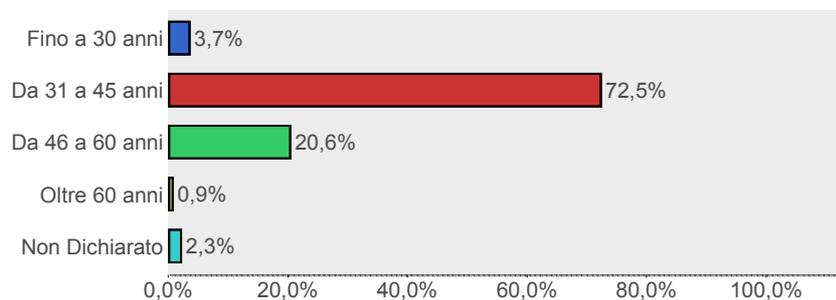
Professione



Istruzione

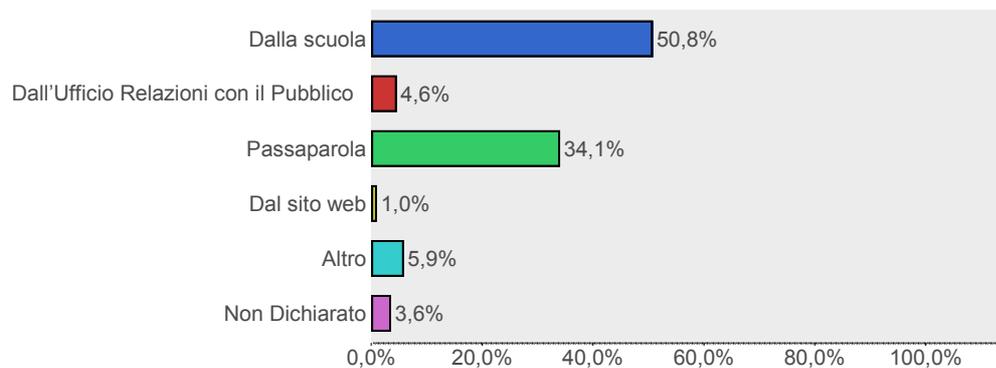


Età

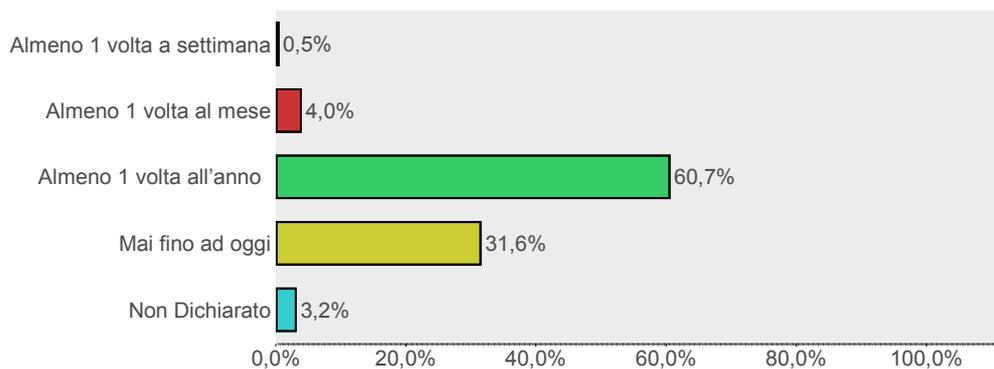


ALTRE INFORMAZIONI

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?

