

CITTA' DI
VENEZIA



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



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

TRASPORTI SCOLASTICI

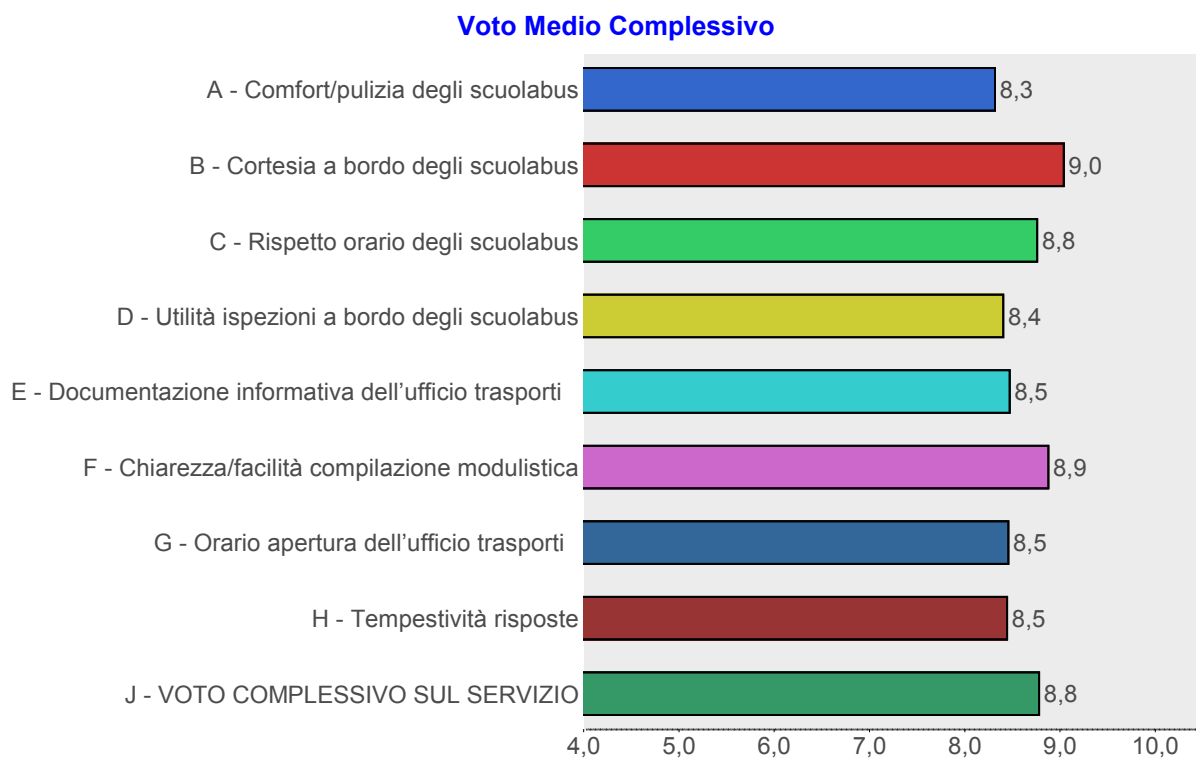
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

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)

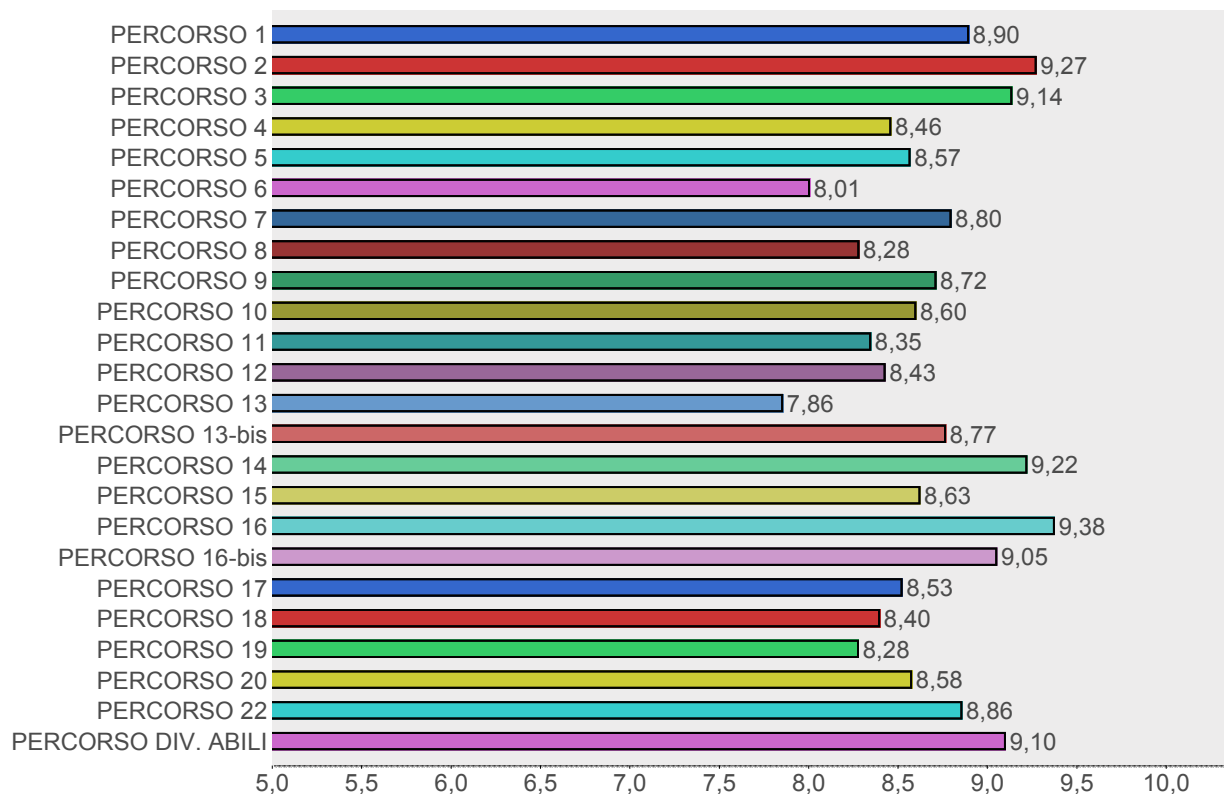
Domanda

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

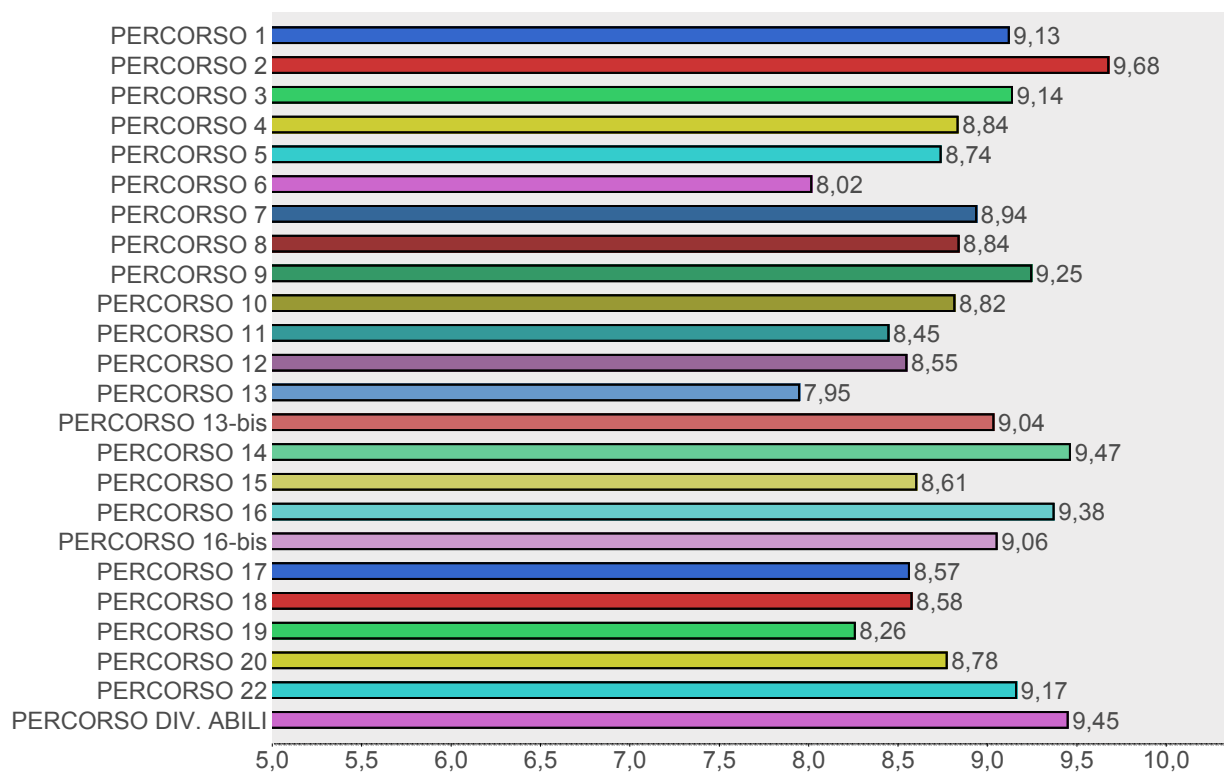
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER PERCORSO

Voto Medio Complessivo (domande A-I)

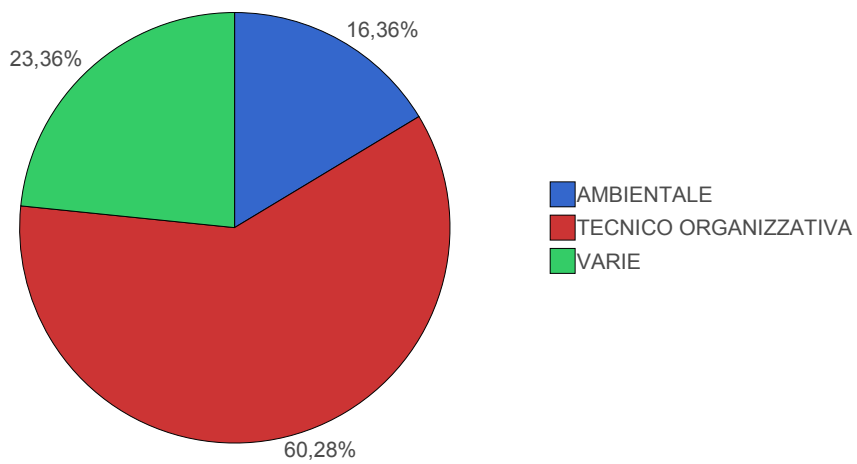


Voto Medio Complessivo (domanda J)



SUGGERIMENTI

Tipo suggerimento



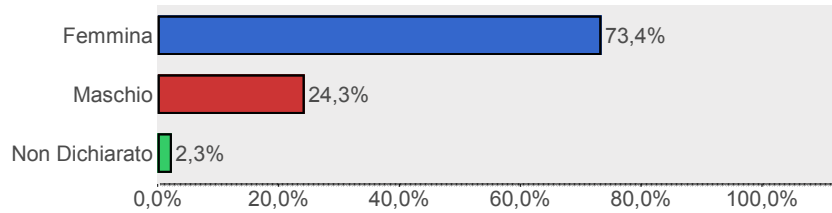
INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI
Anno 2009

SUGGERIMENTI

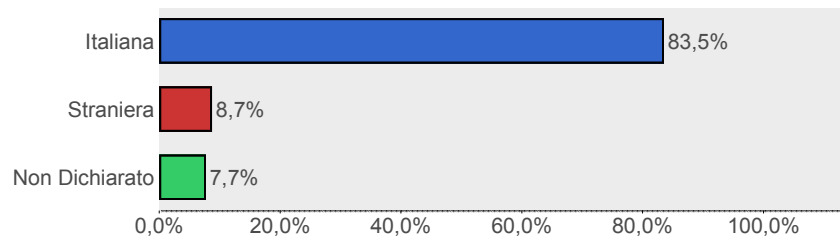
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	7 - POSTI A SEDERE	2,8%	6
	6 - CINTURE DI SICUREZZA	1,9%	4
	9 - PULIZIA	1,9%	4
	10 - CONFORT SCUOLABUS/SEDILI ECC.	1,9%	4
	12 - USARE GOMME DA NEVE	1,9%	4
	3 - MANUTENZIONE SCUOLABUS	1,4%	3
	5 - GRANDEZZA SCUOLABUS	1,4%	3
	8 - RINNOVO 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

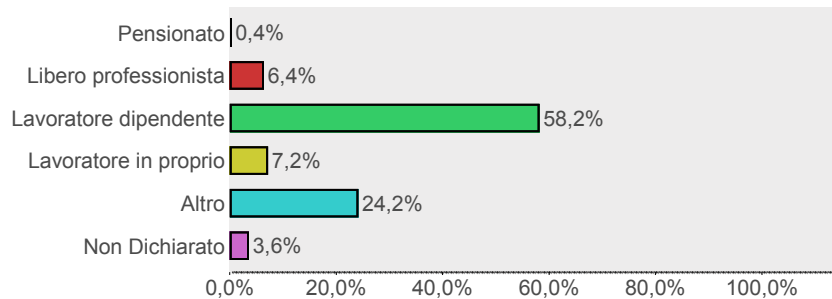
Sesso



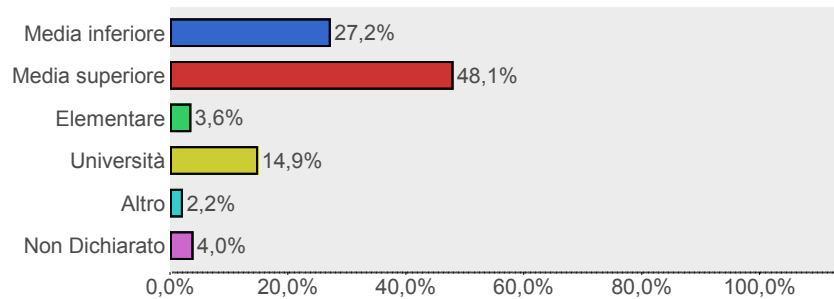
Cittadinanza



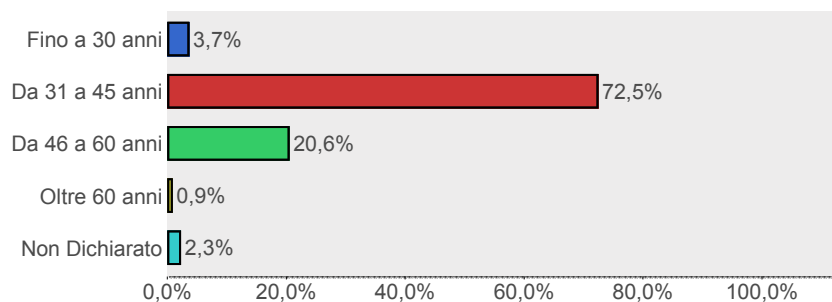
Professione



Istruzione

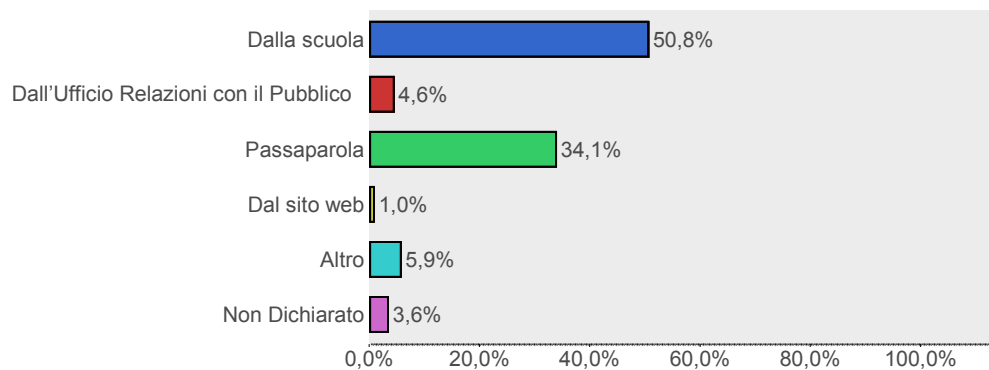


Età

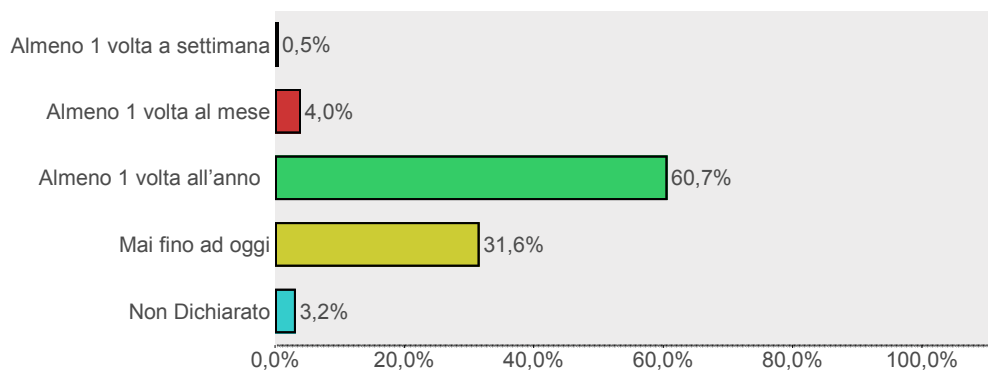


ALTRE INFORMAZIONI

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?

