

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

PERIODO RILEVAZIONE:

dicembre 2015

**DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE, DELLA FAMIGLIA E SPORTIVE
TRASPORTI SCOLASTICI**

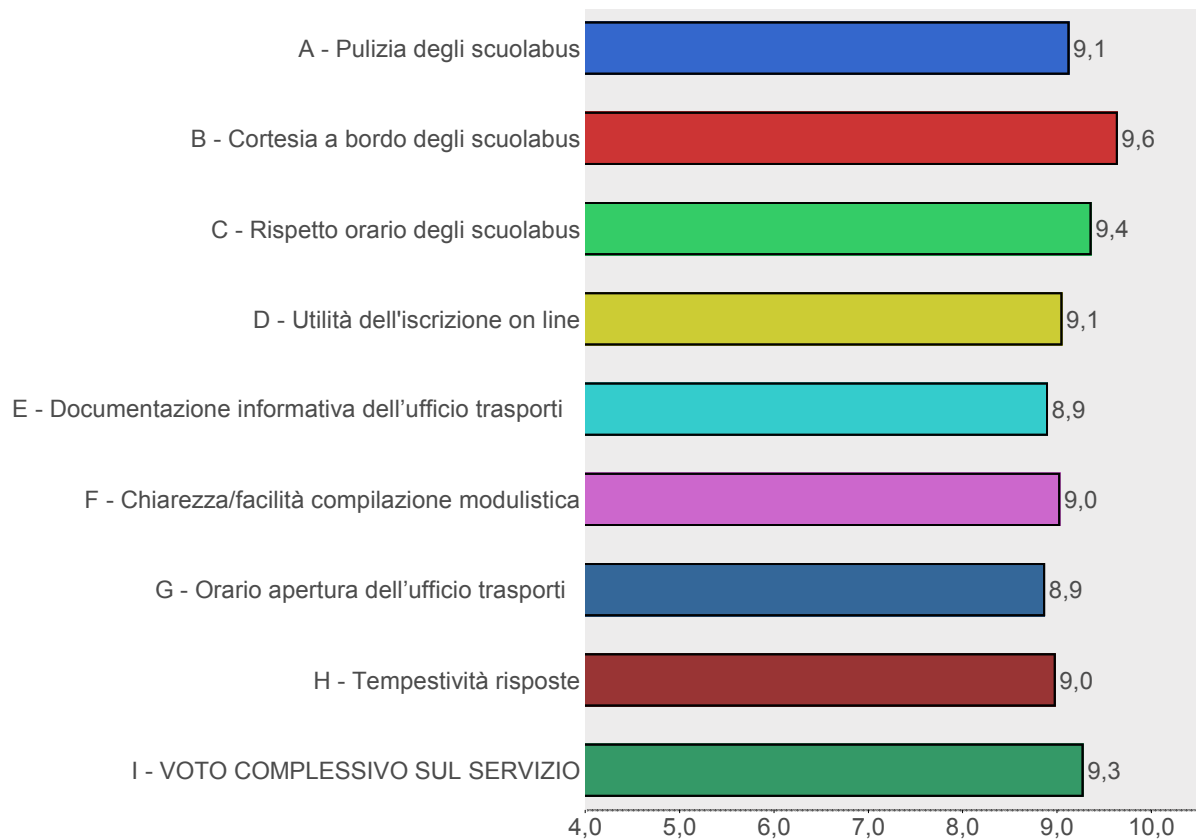
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Percorso	Questionari
PERCORSO 2	18
PERCORSO 3	42
PERCORSO 4	53
PERCORSO 5	44
PERCORSO 22	43
Totale questionari	200

Voto Medio Complessivo (domanda A-H): 9,13

Voto Medio Complessivo (domanda I): 9,28

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI Anno 2015

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus	9,64
C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus	9,37
A - Pulizia degli scuolabus	9,13
D - Utilità dell'iscrizione on line	9,06
F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata	9,04
H - Tempestività delle risposte alle sue richieste	8,98
E - Completezza documentazione informativa dell'ufficio trasporti per la conoscenza del servizio	8,90
G - Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio trasporti	8,87

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

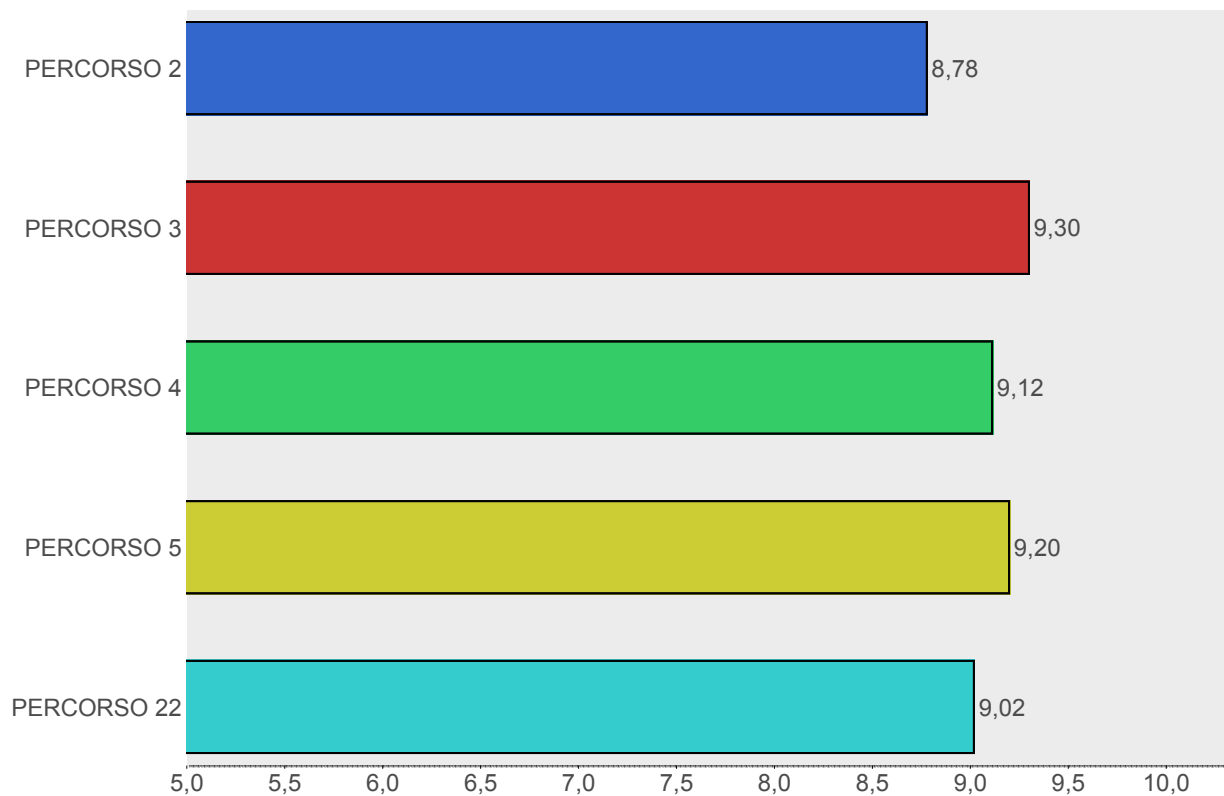
Domanda

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

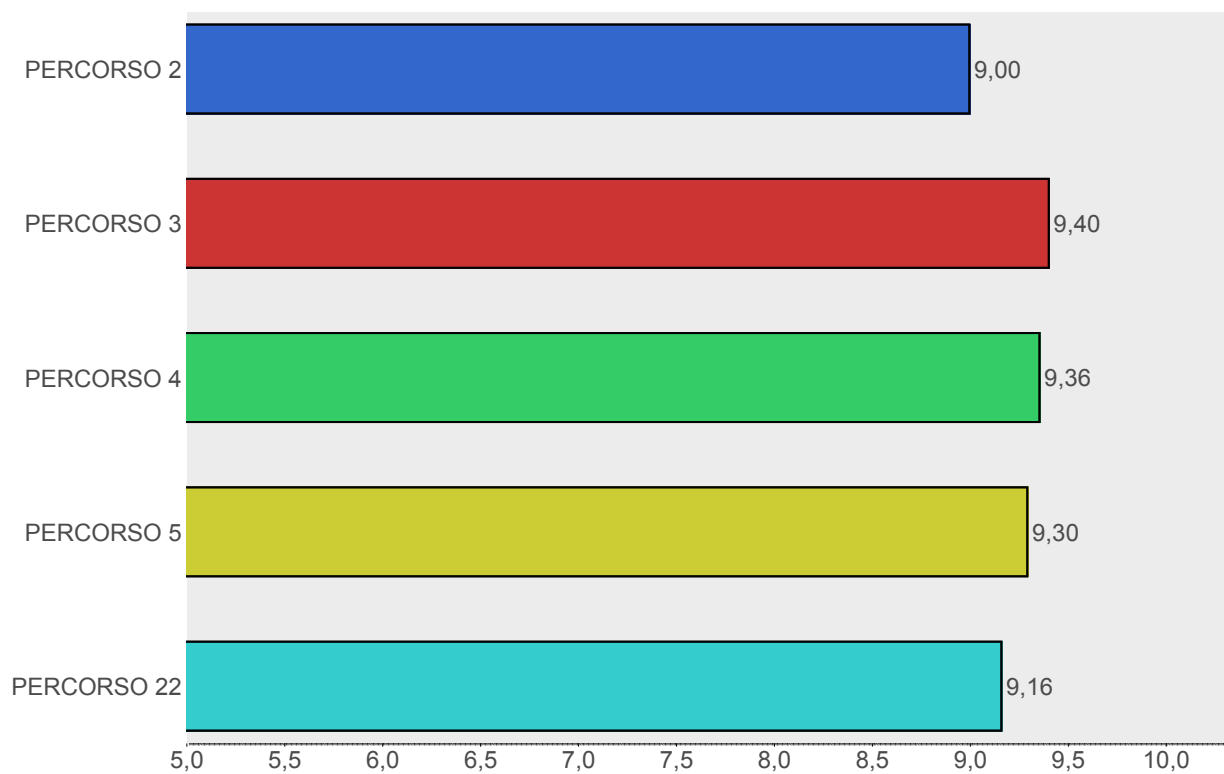
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER PERCORSO

Voto Medio Complessivo (domande A-H)

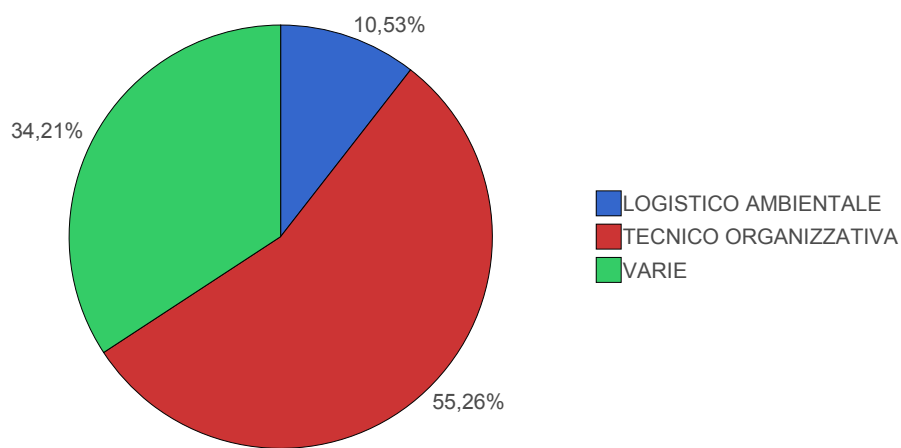


Voto Medio Complessivo (domanda I)



SUGGERIMENTI

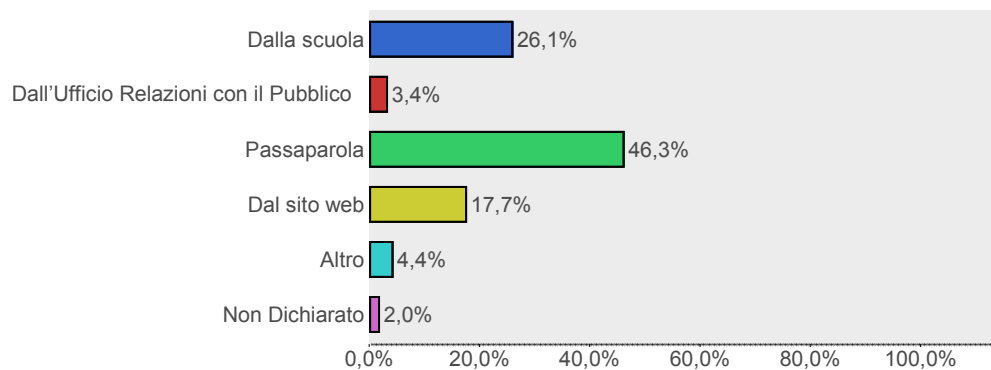
Tipo suggerimento



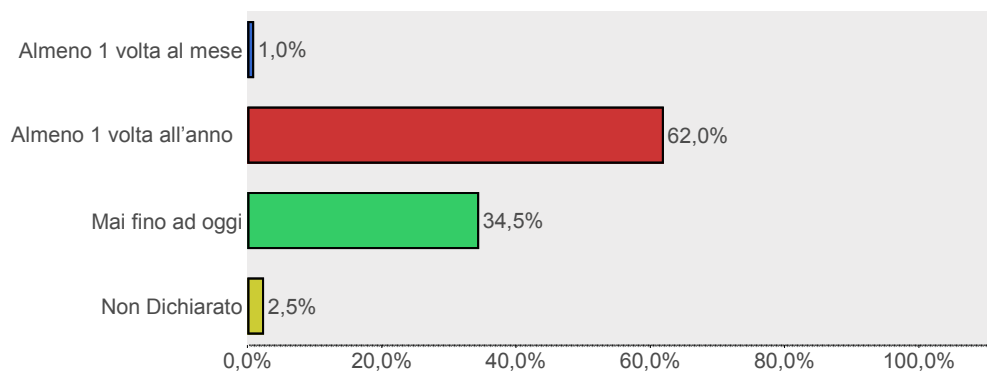
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	1 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA FERMATE/PENSILINA	7,9%	3
	10 - CONFORT SCUOLABUS/SEDILI ECC.	2,6%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	6 - COSTO ELEVATO	26,3%	10
	22 - MODIFICA LUOGO FERMATA	10,5%	4
	5 - CONSENTIRE DISCESA SENZA ADULTI	5,3%	2
	20 - COMUNICAZIONI SERVIZIO/UTENZA	5,3%	2
	7 - MUSICA NELLO SCUOLABUS	2,6%	1
	15 - PERCORSO ILLOGICO/PIU' BREVE	2,6%	1
	18 - ORARIO DISAGEVOLE	2,6%	1
VARIE	2 - VA BENE COSI'-SERVIZIO/PERSONALE	21,1%	8
	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	13,2%	5
Totale		100,0%	38

ALTRE INFORMAZIONI

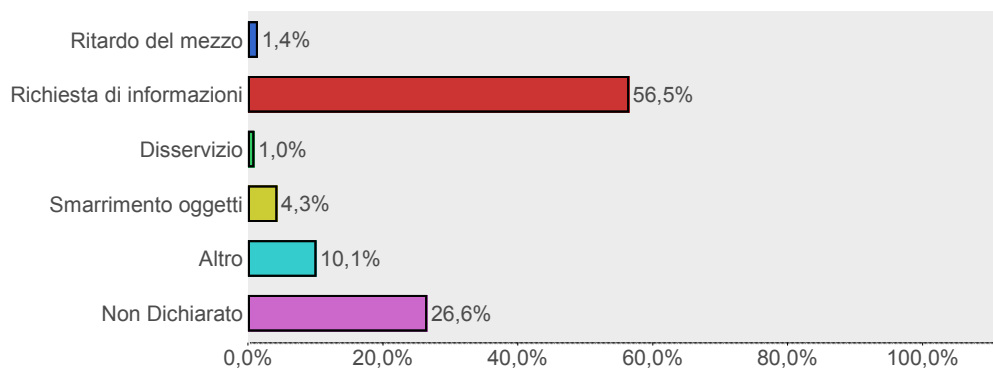
L - Come è venuto a conoscenza del servizio trasporti scolastici?



M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

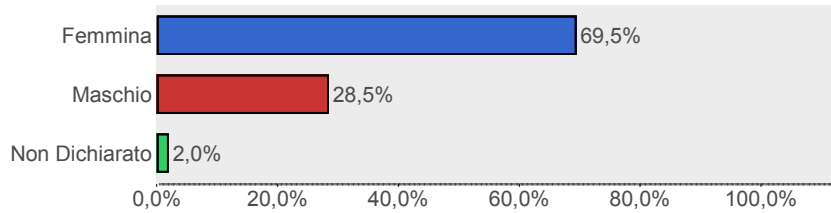


N - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio?

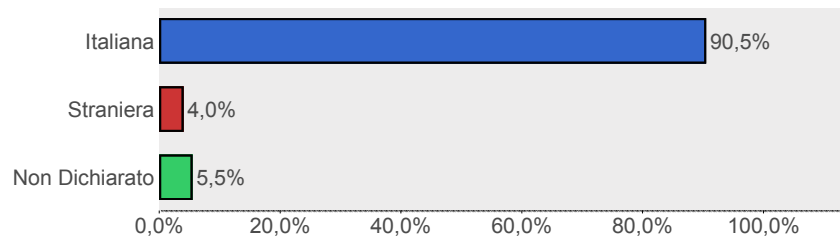


PROFILO UTENTE

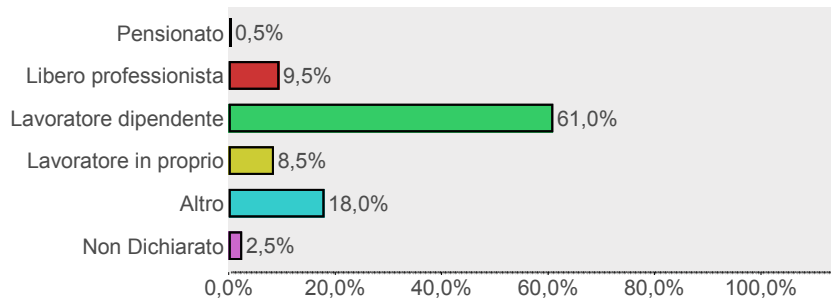
Sesso



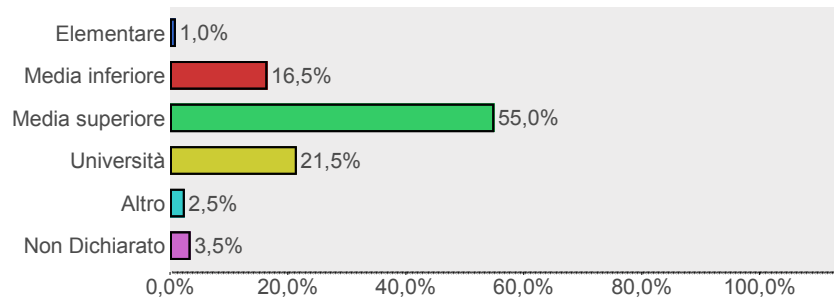
Cittadinanza



Professione



Istruzione



Età

