

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO SCOLASTICO  
2013-2014**

**SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI**

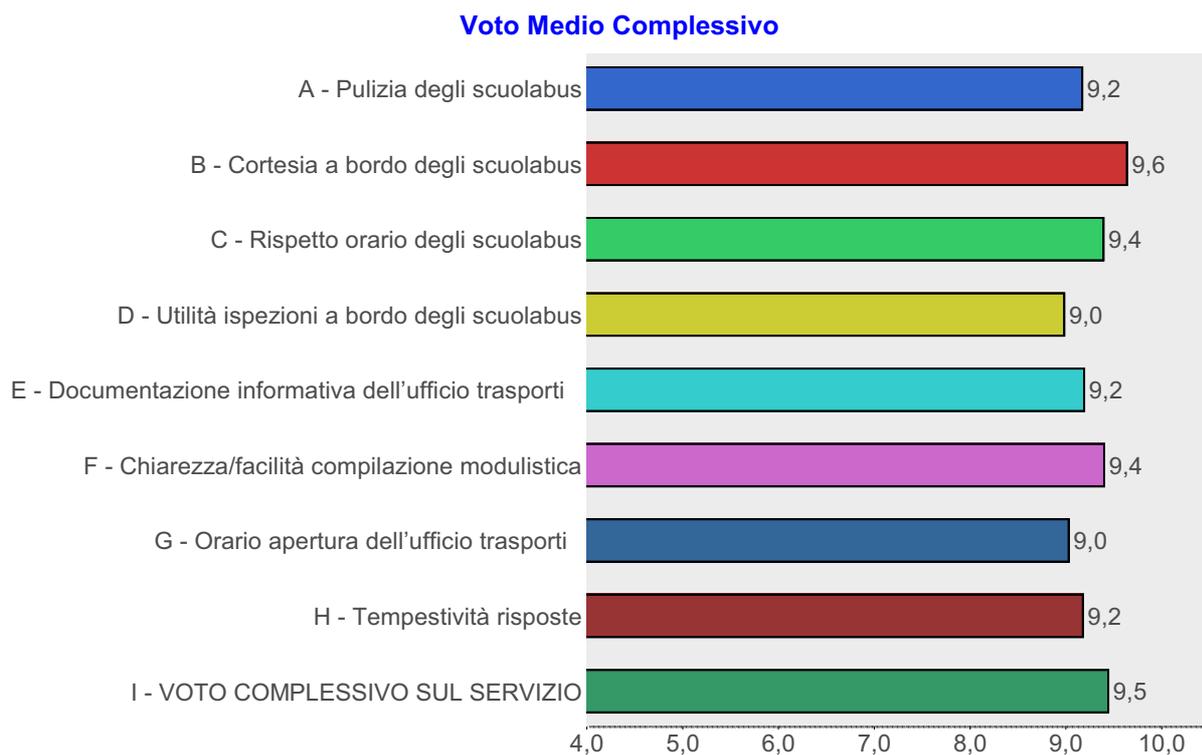
## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Percorso	Questionari
PERCORSO 1	61
PERCORSO 2	24
PERCORSO 3	35
PERCORSO 4	57
PERCORSO 5	30
PERCORSO 6	41
PERCORSO 7	46
PERCORSO 8	49
PERCORSO 9	30
PERCORSO 10	84
PERCORSO 11	80
PERCORSO 12	49
PERCORSO 13	22
PERCORSO 14	58
PERCORSO 15	26
PERCORSO 16	26
PERCORSO 16-bis	23
PERCORSO 17	30
PERCORSO 18	28
PERCORSO 19	66
PERCORSO 20	46
PERCORSO 22	61
PERCORSO DIV. ABILI	7
<b>Totale questionari</b>	<b>979</b>

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

**Voto Medio Complessivo (domanda I): 9,45**

**Voto Medio Complessivo (domanda A-H): 9,26**



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI Anno 2013

**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus	9,65
F - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica adottata	9,41
C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus	9,40
E - Completezza documentazione informativa dell'ufficio trasporti per la conoscenza del servizio	9,20
H - Tempestività delle risposte alle sue richieste	9,19
A - Pulizia degli scuolabus	9,18
G - Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio trasporti	9,04
D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus	8,99

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

**Domanda**

**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

**Domanda**

## **RISULTATI DEL QUESTIONARIO DEL SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI 2013/2014**

### **A - Pulizia degli scuolabus**

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	50,1%	25,6%	16,8%	5,1%	0,7%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	1,1%

### **B - Cortesia degli operatori a bordo degli scuolabus**

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	76,6%	15,2%	6,0%	0,8%	0,8%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

### **C - Rispetto dell'orario di partenza dello scuolabus**

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	61,6%	22,8%	11,6%	2,6%	0,8%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

### **D - Utilità delle ispezioni del personale a bordo degli scuolabus**

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	50,6%	21,1%	15,6%	5,0%	3,8%	1,6%	0,7%	0,3%	0,0%	0,3%	0,9%

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

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	50,5%	25,7%	17,6%	4,8%	1,1%	0,0%	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
<b>TOTALE GENERALE</b>	58,7%	25,6%	13,3%	2,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

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

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	46,4%	23,6%	20,3%	7,2%	1,7%	0,4%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%

### **H - Tempestività delle risposte alle sue richieste**

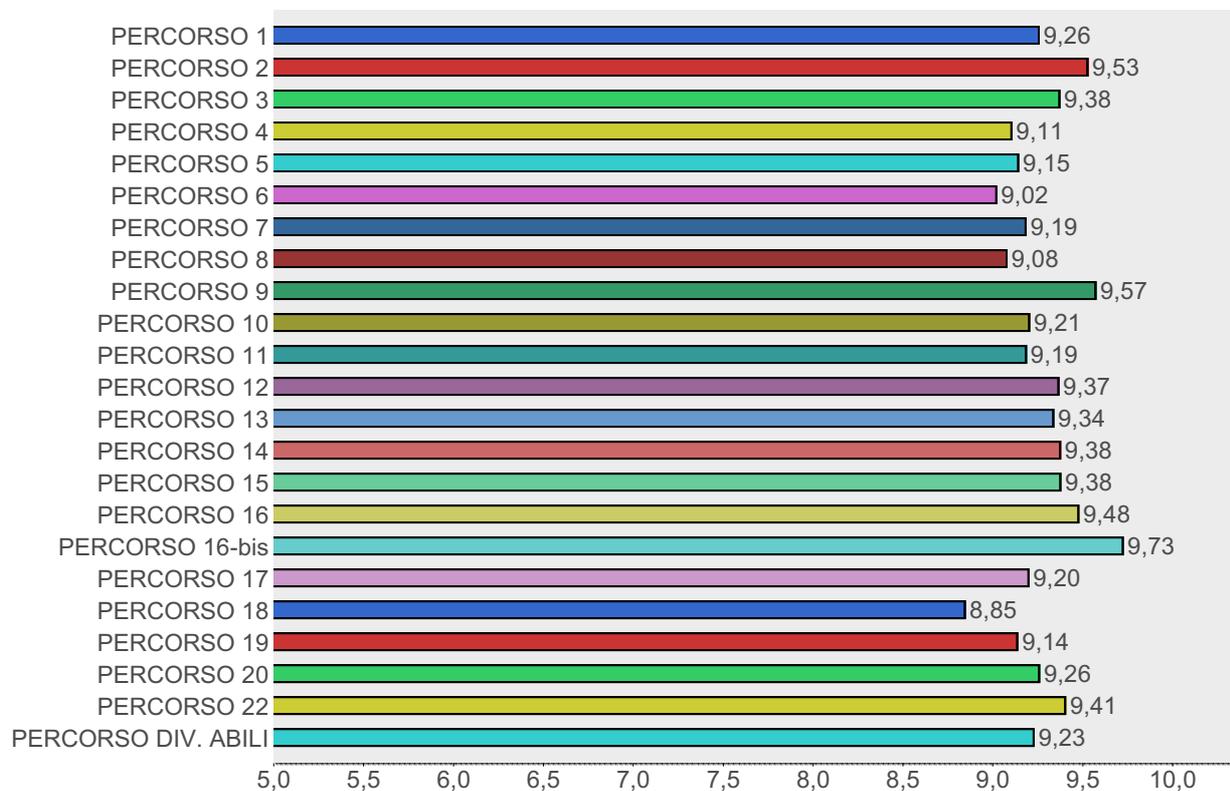
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	51,4%	23,5%	18,6%	5,2%	0,7%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%

### **I - Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico**

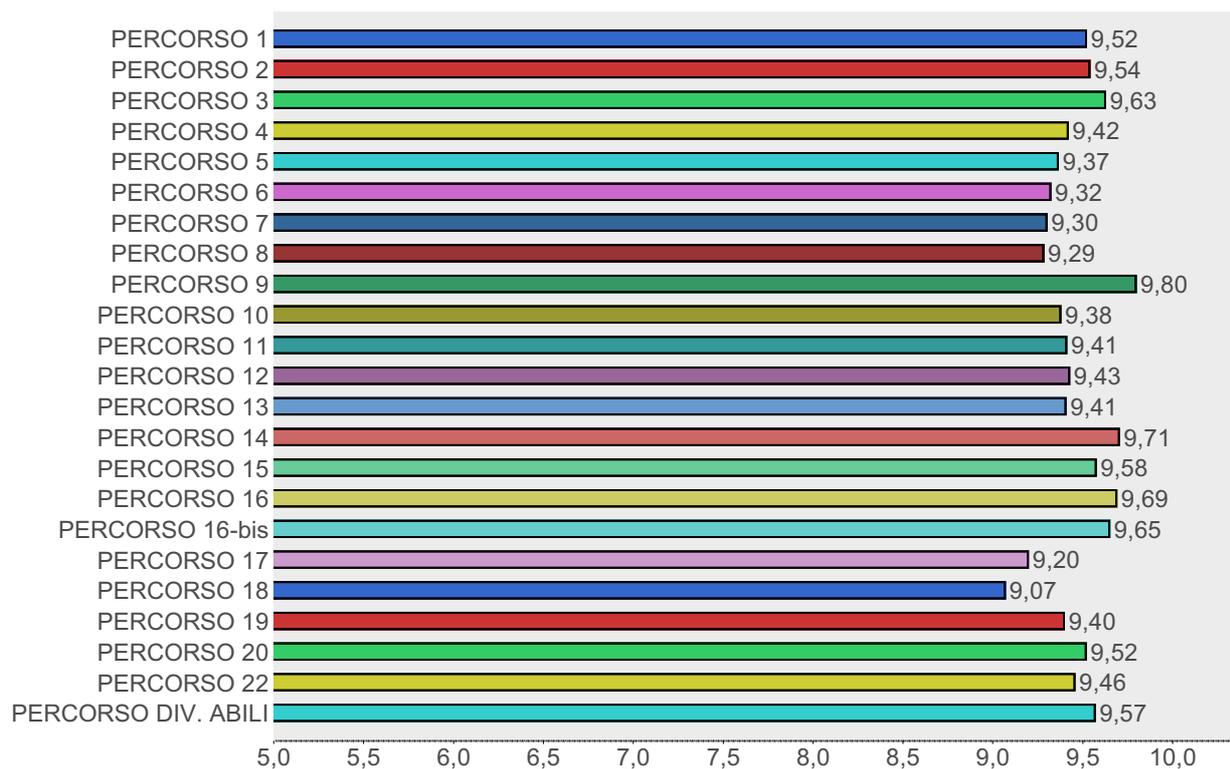
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ND
<b>TOTALE GENERALE</b>	57,7%	30,9%	9,7%	1,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER PERCORSO

### Voto Medio Complessivo (domande A-H)

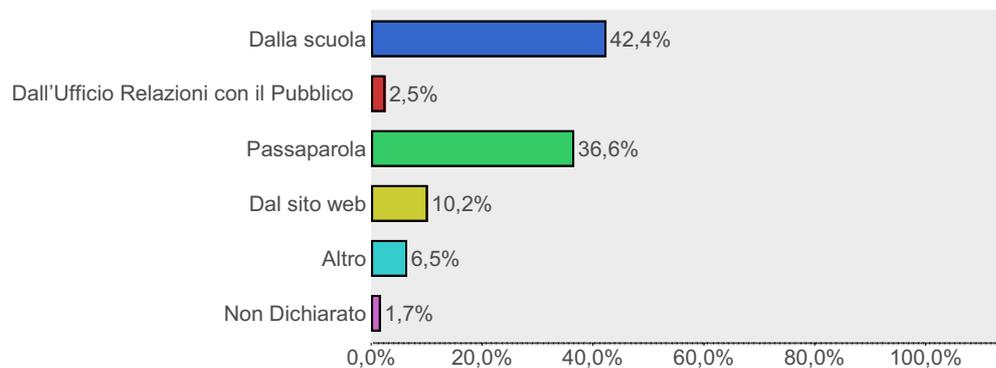


### Voto Medio Complessivo (domanda I)

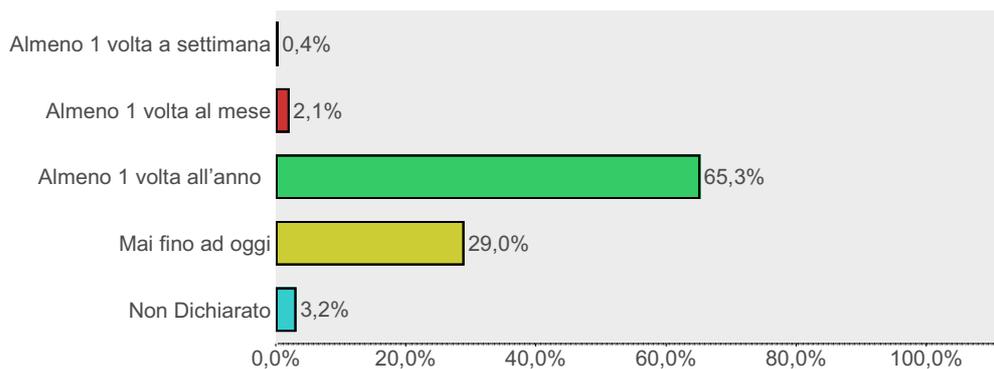


## ALTRE INFORMAZIONI

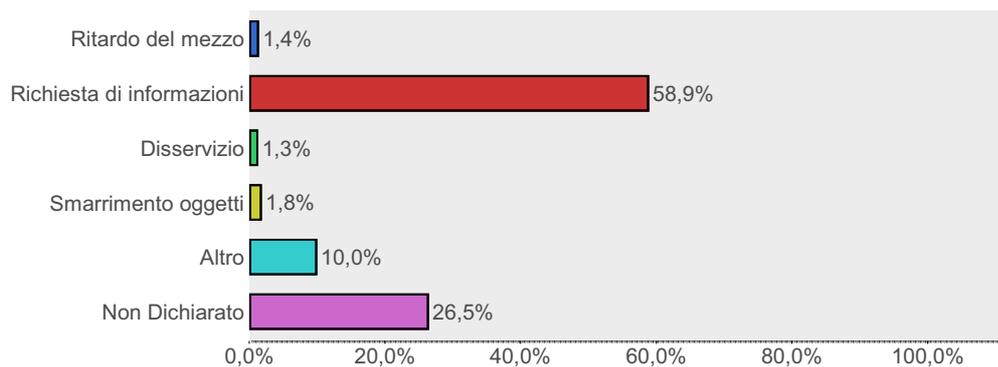
### L - Come è venuto a conoscenza del servizio trasporti scolastici?



### M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

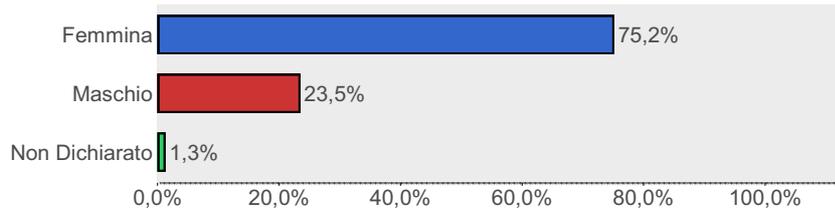


### N - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio?

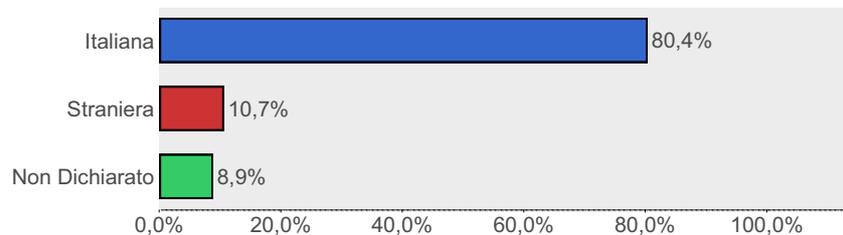


## PROFILO UTENTE

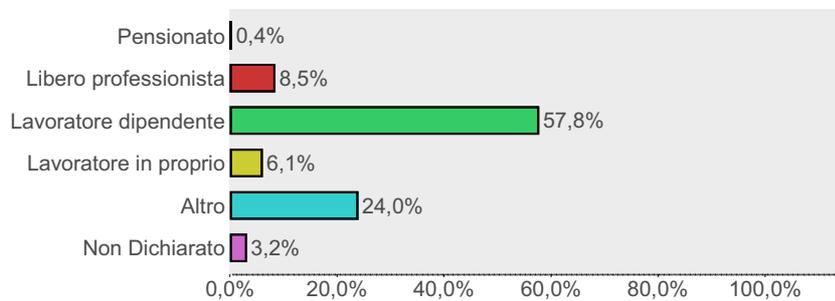
### Sesso



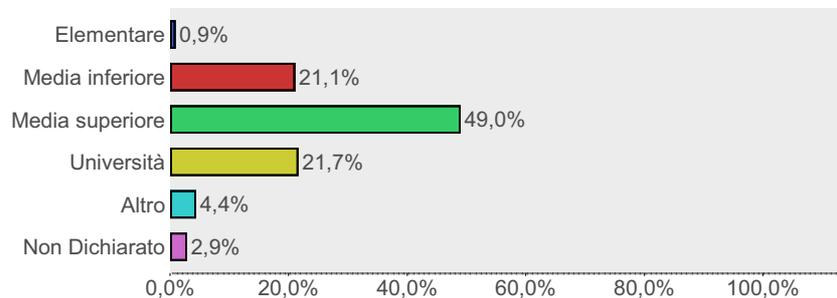
### Cittadinanza



### Professione



### Istruzione



### Età

