CITTA' DI VENEZIA

Area Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane e Sociale
Settore Servizi Educativi
Trasporti Scolastici
Anno Scolastico 2022-2023

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e,
il Servizio Qualità del Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di trasporto scolastico. Le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario. La sua opinione e i suoi suggerimenti ci saranno utili per migliorarci. La preghiamo di utilizzare una **penna nera** o **blu**, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio: A B C D 1 ● *oppure* X 4

Data compilazione ☐☐ / ☐☐ / 2022 N.percorso ☐☐ Scuola ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

PIEGARE QUI

SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 *(gravemente insufficiente)* a 10 *(ottimo)*.

A. Pulizia degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Cortesia dell'autista a bordo dello scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Cortesia dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Rispetto dell'orario dello scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Facilità di comunicazione con l'Ufficio Trasporti scolastici (sms, mail, telefono)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Orari per contattare l'Ufficio Trasporti scolastici (dalle 7.00 alle 17.30)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Chiarezza delle informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Tempestività delle risposte alle sue richieste

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Praticità della modalità di pagamento del contributo (retta)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio:

PIEGARE QUI

L. Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? *(barrare una sola scelta)*

- Dalla scuola
- Dal sito web
- Da altri uffici del Comune
- Passaparola
- Altro

M. Con quale frequenza contatta l'Ufficio Trasporti scolastici? *(barrare una sola scelta)*

- Almeno 1 volta a settimana
- Almeno 1 volta al mese
- Almeno 1 volta all'anno
- Mai fino ad oggi

N. Per quale motivo prevalente contatta l'Ufficio Trasporti scolastici? *(barrare una sola scelta)*

- Ritardo del mezzo
- Richiesta di informazioni sul servizio
- Segnalazioni sugli operatori
- Smarrimento oggetti
- Richiesta informazioni su rette/esenzioni
- Comunicazioni
- Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso M F

Q. Cittadinanza Italiana Comunità europea Extra comunitaria

R. E' il primo anno che utilizza il servizio di trasporto scolastico?

Sì No

S. Grado di parentela/relazione

Genitore Altro parente Baby sitter Altro

T. Età

Fino a 30 anni Da 31 a 45 anni Da 46 a 60 anni Oltre 60 anni

La ringraziamo per la sua disponibilità

CITTA' DI VENEZIA

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet www.comune.venezia.it/qualita e disponibili presso gli sportelli del servizio.