

COMUNE DI BERTIOLO

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUL

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

(rilevazione marzo 2014)

L'indagine, svoltasi nel mese di marzo 2014, è stata finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione di alcuni servizi a domanda individuale gestiti dal Comune di Bertiole, e tra questi il servizio di trasporto scolastico.

La rilevazione, necessariamente in forma anonima, è stata resa possibile grazie alla disponibilità delle famiglie che hanno positivamente e in gran numero accolto la richiesta di collaborazione per la presente rilevazione.

Il valore espresso ai quesiti dal n. 3 al n. 12 costituisce media aritmetica delle valutazioni pervenute sulla base di una scala di punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 10 punti. Vengono, di seguito, riportati i quesiti formulati e le relative risposte pervenute.

1. Sono a conoscenza che sul sito del Comune di Bertiole, all'indirizzo www.comune.bertiole.ud.it, nella sezione modulistica on line – scuola – trovo tutte le informazioni relative al servizio di trasporto scolastico, comprese l'informativa sul servizio e il modulo di iscrizione.

SI	NO	NON HA RISPOSTO
91,23%	7,90	0,87%

2. Sono a conoscenza che l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico ha carattere annuale e che il termine per l'iscrizione scade il 31 luglio di ogni anno.

SI	NO	NON HA RISPOSTO
87,72%	12,28	/

3. Le informazioni di cui ho bisogno per richiedere il servizio sono facilmente reperibili (media votazione).

7,75%

4. Vengono fornite le informazioni richieste al momento dell'adesione al servizio, comprese quelle sulle modalità di gestione del servizio, es. iscrizioni, importo del servizio, modalità di pagamento ecc. (media votazione).

7,96%

5. Gli operatori si adoperano per dare tempestiva risposta alle sue richieste (media votazione).

8,00%

6. Come valuta il comfort e la pulizia dello scuolabus (media votazione).

7,42%

7. Come valuta la puntualità dello scuolabus (media votazione).

8,84%

8. E' soddisfatto della professionalità degli autisti (media votazione).

8,93%

9. Ritiene soddisfacente il comportamento e la cortesia degli autisti (media votazione).

8,79%

10. Ritiene soddisfacente il "servizio di accompagnamento" svolto dal personale A.U.S.E.R. sullo scuolabus (media votazione).

9,04%

11. Ritiene che l'importo mensile richiesto per la fruizione del servizio, pari ad € 10,00 per un figlio ed € 15,00 per due o più figli, sia adeguato (media votazione).

8,53%

12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente (media votazione).

8,59%

13. Come giudica l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?

MIGLIORATA	STABILE	PEGGIORATA	NON RISPOSTO
14,04%	78,07%	/	7,89%