



CITTÀ DI MONOPOLI
70043 CITTÀ METROPOLITANA DI BARI
Area Organizzativa V – Pubblica Istruzione, Sport e Servizi Sociali

Customer satisfaction:
un questionario per valutare il servizio di trasporto scolastico

Un questionario per monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza per il trasporto scolastico, rivolto ai genitori dei bambini, già utenti del servizio nell'anno scolastico 2018/2019.

Il Comune di Monopoli, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza per il trasporto scolastico, ha realizzato una indagine di **customer satisfaction** mediante un questionario rivolto ai genitori dei bambini già utenti del servizio, cioè a tutte quelle famiglie che durante l'anno scolastico 2018/2019 hanno usufruito dello scuolabus per mandare i figli a scuola.

L'amministrazione, in questo modo, intende incentivare l'aspetto della reciproca comunicazione tra Comune e cittadini che usufruiscono di servizi, in questo caso a domanda individuale, quale elemento di conoscenza per ottimizzarne la fruizione, utilizzando strategie di risoluzione e prevenzione delle criticità.

Nel caso specifico, si vuol conoscere la percezione reale di chi il servizio lo usa quotidianamente, al fine di poterlo meglio modulare per il prossimo anno, evidenziando punti di forza e criticità, funzionali a soddisfare i bisogni dei cittadini, specialmente dei più piccoli.

Il questionario è assolutamente anonimo, proprio per salvaguardare la riservatezza delle famiglie.

In pratica si tratta di 14 domande, predisposte dall'Area Organizzativa V – Servizio Trasporto Scolastico del Comune di Monopoli, che saranno poi elaborate a livello qualitativo e quantitativo, con valutazioni specifiche ed attente, anche in merito all'unica domanda aperta, la numero 14, inserita per stimolare eventuali suggerimenti, sempre relativamente a questo tipo di servizio.

Il questionario verrà consegnato alle famiglie dei bambini che usufruiscono del servizio, direttamente dal personale assistente che svolge il servizio di trasporto scolastico.

Una volta compilato, il questionario dovrà essere restituito entro 10 giorni dalla data di consegna, in busta chiusa, al personale assistente del servizio di trasporto scolastico.



CITTÀ DI MONOPOLI
70043 CITTÀ METROPOLITANA DI BARI
Area Organizzativa V – Pubblica Istruzione, Sport e Servizi Sociali

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO
ANNO SCOLASTICO 2018/2019

Gentili genitori,

il Comune di Monopoli sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ad alcuni servizi, tra cui anche il Trasporto Scolastico.

Vorremmo pertanto chiederVi di rispondere alle domande raccolte nel seguente questionario, in quanto la Vostra opinione è per noi molto preziosa per il miglioramento dei servizi.

Vi informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Voi fornite saranno utilizzate solo per fini statistici.

Vi preghiamo di riconsegnare il questionario all'assistente scolastico, nella busta chiusa fornita.

Chiediamo che la riconsegna avvenga **entro 10 giorni dalla data della consegna**.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero 080.4140357.

Cordialmente,

Area Organizzativa V
Pubblica Istruzione, Sport e Servizi Sociali

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: nelle domande sul retro del presente modulo, per ogni fattore elencato, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio.

Profilo dell'utente:

1) Scuola frequentata:

- Primaria Secondaria di primo grado

2) Tipo di frequenza del servizio Scuolabus:

- Giornaliera Saltuaria

Usufruisce del trasporto scolastico per (sono possibili più risposte):

- La conciliazione dei tempi di lavoro dei genitori
 Eccessiva distanza dalla scuola
 Mancanza di altri mezzi di trasporto
 Organizzazione familiare
 Favorire l'autonomia del minore
 Altro
-

**SEGNARE CON UNA CROCETTA LA CATEGORIA (CASELLA)
CHE PIÙ RAPPRESENTA LA SUA OPINIONE**

<i>Aspetti del servizio che Le chiediamo di valutare</i>	QUALITÀ DEL SERVIZIO FRUITO			
	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
1) Come giudicate la puntualità ed il rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico?				
2) Come valutate l'adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia?				
3) Come valutate il percorso individuato e quindi la durata complessiva del viaggio?				
4) Come considerate il servizio offerto in riferimento agli orari?				
5) Ritenete che le fermate di raccolta siano logisticamente ben distribuite?				
6) Il costo del servizio di trasporto è adeguato al servizio ricevuto?				
7) Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli autisti dello scuolabus?				
8) Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli assistenti dello scuolabus?				
9) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dell'Area Organizzativa Pubblica Istruzione, Sport e Servizi Sociali?				
10) E' soddisfatto delle informazioni rintracciabili sul sito del Comune?				
11) Il modulo di iscrizione al trasporto scolastico è stato comprensibile e di facile compilazione?				
12) E' soddisfatto delle modalità di pagamento previste dal servizio di trasporto scolastico?				
13) Qual è il Suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico?				

14) CONSIGLI E SUGGERIMENTI

LEGENDA

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
10	7	5	2