



# COMUNE DI CASTELFIDARDO

## SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

### INDAGINE CONOSCITIVA SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

Gent.le Signore/a

L'Ufficio Trasporti scolastici della città di Castelfidardo sta conducendo un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza in relazione all'accesso diretto ovvero telefonico al "Servizio/Front – Office" dell'Ufficio e alla erogazione del Servizio stesso, le chiediamo pertanto, di compilare il presente questionario che ha la finalità di migliorare la qualità del servizio erogato anche attraverso la Sua personale esperienza.

Le informazioni da Lei fornite verranno trattate esclusivamente in forma aggregata ed **ANONIMA**, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. (codice in materia di protezione dei dati personali).

#### Sesso

- ☐ Maschio (74)
- ☐ Femmina (105)

#### 1. Età

- ☐ 18/25 (2)
- ☐ 26/45 (123)
- ☐ 46/65 (54)

### QUESTIONARIO

#### 2. Ha avuto difficoltà nel raggiungere la sede del Servizio trasporti scolastici?

- ☐ Non ho avuto alcuna difficoltà; (179)
- ☐ Ho avuto difficoltà; (0)

#### 3. Gli ambienti riservati alla ricezione del pubblico sono adeguati in relazione alla riservatezza delle comunicazioni?

- ☐ Sì (158)
- ☐ No (21)

#### 4. Ha avuto contatti per richieste, segnalazione di disservizi o informazioni nell'ultimo anno?

- ☐ Sì (35)
- ☐ No (136)

#### 5. Come ha avuto il contatto con il Servizio?

- ☐ Recandomi direttamente presso gli uffici; (157)
- ☐ Telefonando all' Ufficio; (22)
- ☐ A mezzo posta elettronica; (0)
- ☐ A mezzo posta ordinaria/telefax; (0)

#### 6. Per quale problematica ha avuto contatti con il Servizio trasporti scolastici?

- ☐ Per segnalare disservizi; (5)
- ☐ Per chiedere di migliorare il servizio; (9)
- ☐ Per informazioni sul funzionamento del servizio; (110)
- ☐ Altro (55)

#### 7. Come giudica l'esito del contatto?

- ☐ Molto soddisfacente; (54)



## COMUNE DI CASTELFIDARDO

### SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

- Soddisfacente; (120)
  - Insoddisfacente; (3)
  - Assolutamente insoddisfacente; (2)
- 8. Come valuta i seguenti aspetti nel rapporto che ha avuto con il personale del Servizio trasporti scolastici?**
- Grado di cortesia (Ottimo (73) – Buono (93) – Sufficiente (13) – Scarso (0));
  - Grado di competenza (Ottimo (62) – Buono (103) – Sufficiente (11) – Scarso (3));
  - Grado di celerità nel porre in essere quanto necessario per la risoluzione del problema segnalato/denunciato (Ottimo (55) – Buono (98) – Sufficiente (17) – Scarso (9));
- 9. Come valuta l'adeguatezza dei mezzi utilizzati (scuolabus) per il Servizio**
- Adeguata a garantire un elevato grado di sicurezza generale; (69)
  - Adeguata a garantire un grado di sicurezza accettabile; (101)
  - Del tutto inadeguata a garantire un grado di sicurezza accettabile; (9)