



COMUNE DI VIGONOVO

CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA
Area Amministrativa, Affari Generali e P.I.

RELAZIONE SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO - A.S. 2018/19

PREDISPOSIZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario è stato predisposto tenendo conto degli aspetti principali del servizio, con l'obiettivo di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio nella percezione dell'utenza.

In particolare si è tenuto conto dei seguenti aspetti:

- caratteristiche operative del servizio (orari, durata, percorsi);
- aspetti legati all'affidabilità e competenza del personale coinvolto nel servizio;
- costi del servizio.

Il modello di questionario è stato approvato con determinazione n. 89 del 06.11.2018.

SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

In data 06.11.2018 si è provveduto a inviare ai plessi di Vigonovo, Galta e Tombelle l'allegato questionario con la richiesta di distribuzione agli alunni, informando preventivamente l'Istituto Comprensivo "Elena Corner" di Fossò dell'iniziativa. Contestualmente il modulo e relativo avviso sono stati pubblicati nel sito web comunale.

RACCOLTA ED ELABORAZIONE DEI DATI

Il questionario è stato raccolto garantendo l'anonimato dei rispondenti mediante busta chiusa e utilizzo di n. 4 urne collocate presso:

- Uff. Segreteria del Comune
- Biblioteca civica
- ciascuno dei due autobus.

Il termine fornito alle famiglie per la risposta è stato il 10 dicembre 2018.

RELAZIONE SUI RISULTATI

Complessivamente i questionari consegnati sono 65 (pari al 58% sul totale degli utenti), raccolti rispettivamente:

- Uff. Segreteria del Comune: n. 4 questionari
- Biblioteca civica: nessun questionario

- ciascuno dei due autobus: rispettivamente n. 33 (Galta) e n. 28 (Vigonovo-Tombelle) questionari.

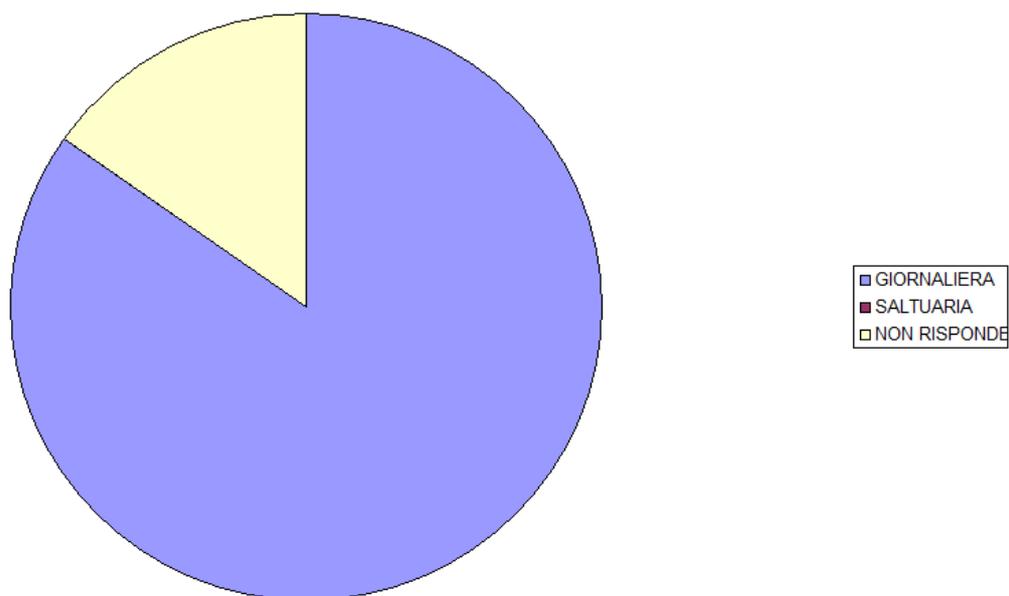
Si è ritenuto di raggruppare i risultati suddividendo i questionari raccolti tra l'utenza della scuola secondaria e l'utenza della scuola primaria:

- n. 52 questionari per la scuola secondaria (pari al 62% della relativa utenza)
- n. 13 questionari per la scuola primaria (pari al 46% della relativa utenza).

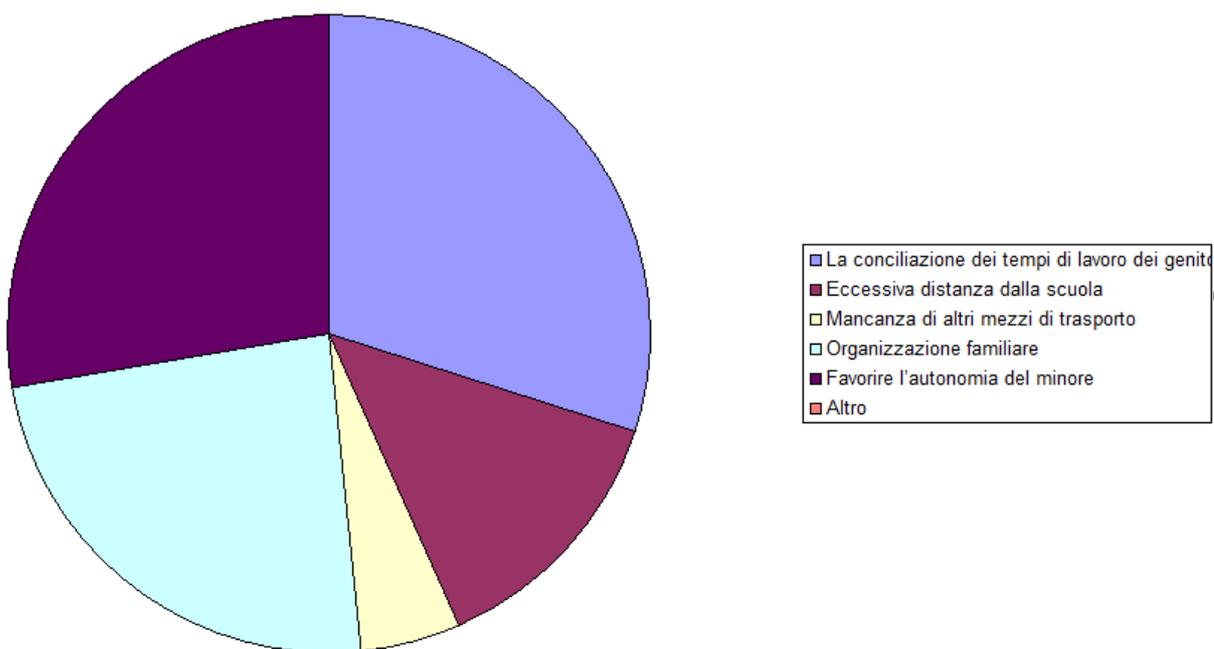
Scuola secondaria di primo grado

Profilo Utente

Tipo di frequenza

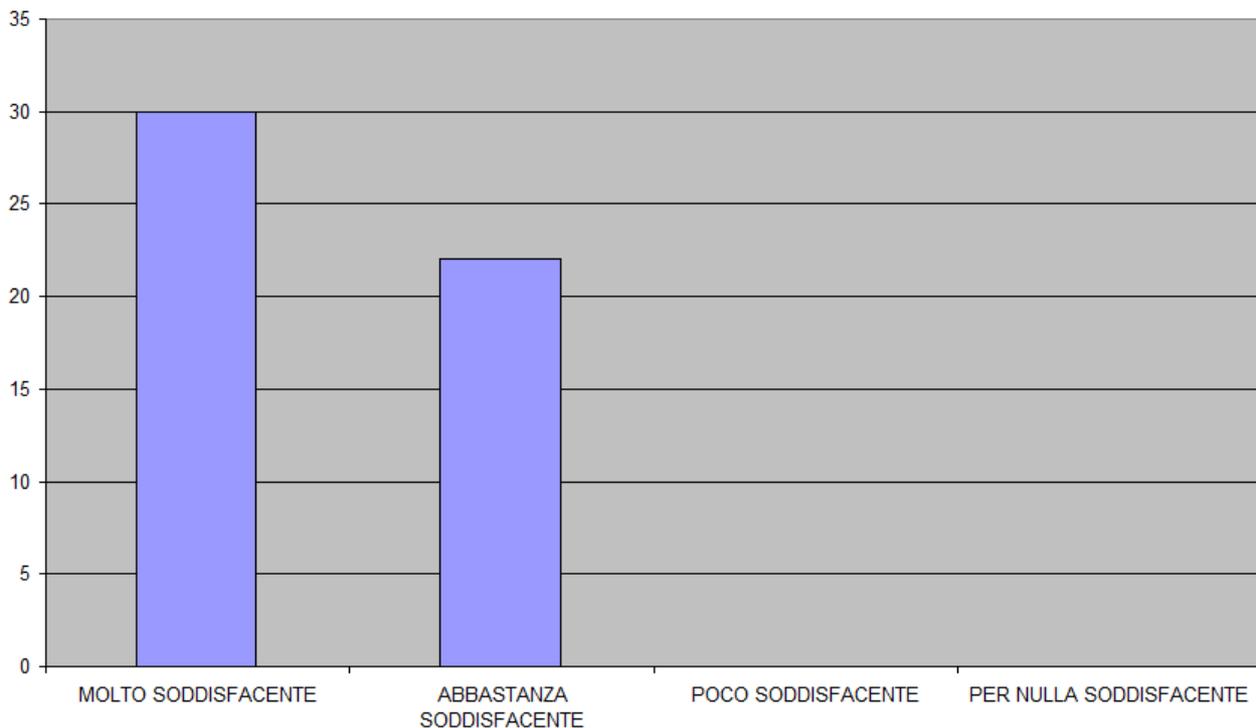


Usufruisce del trasporto scolastico per (possibili più risposte)

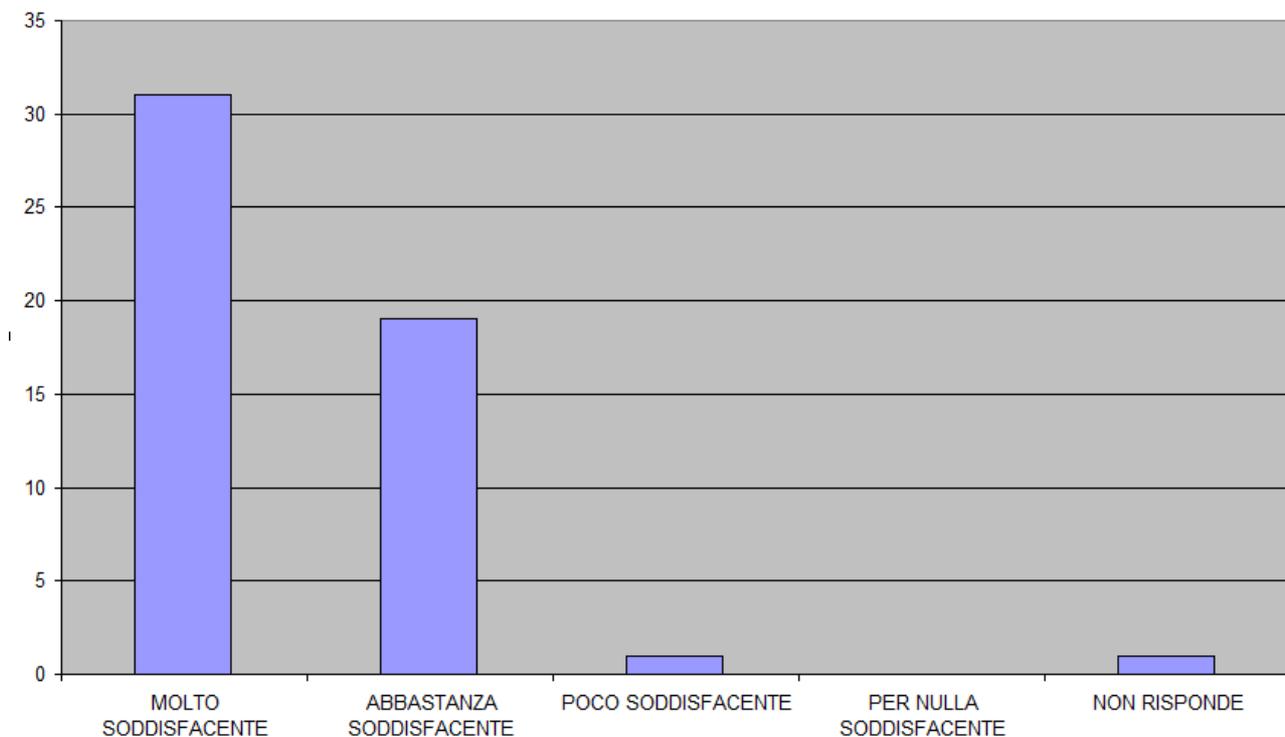


RISULTATI QUESTIONARIO

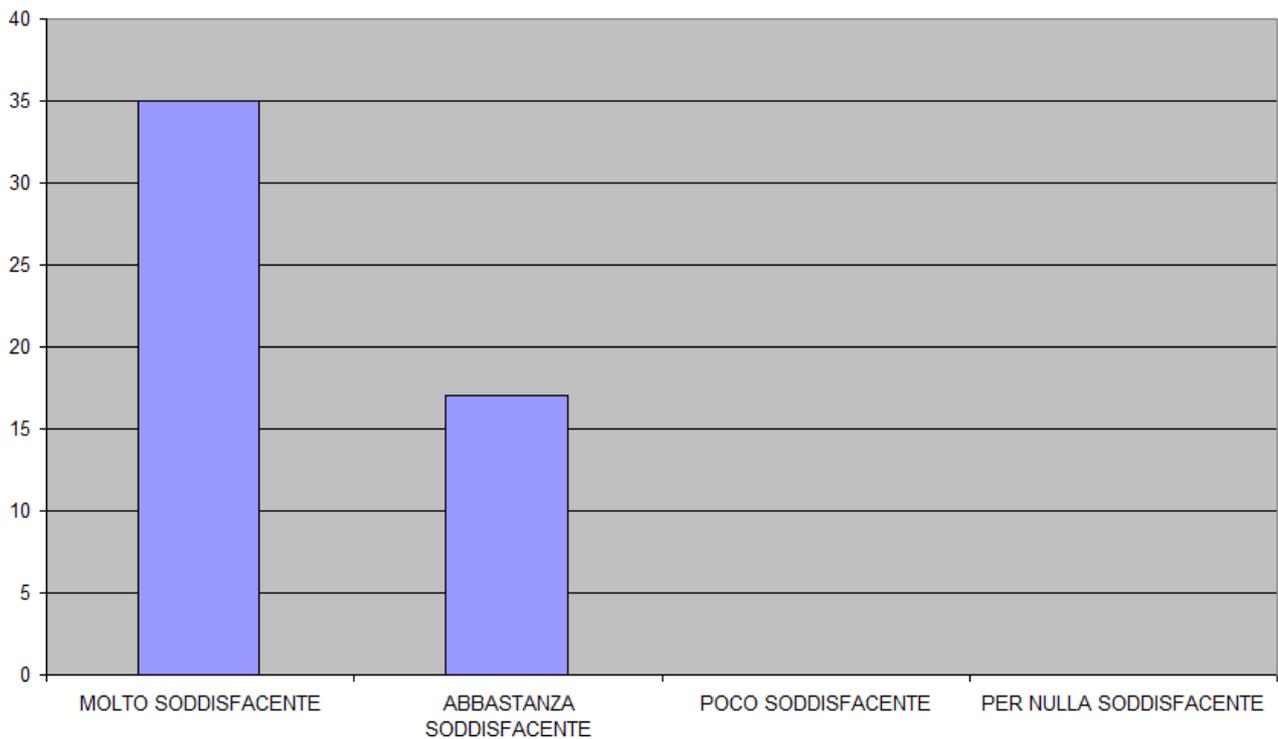
1) Come giudicate la puntualità e il rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico?



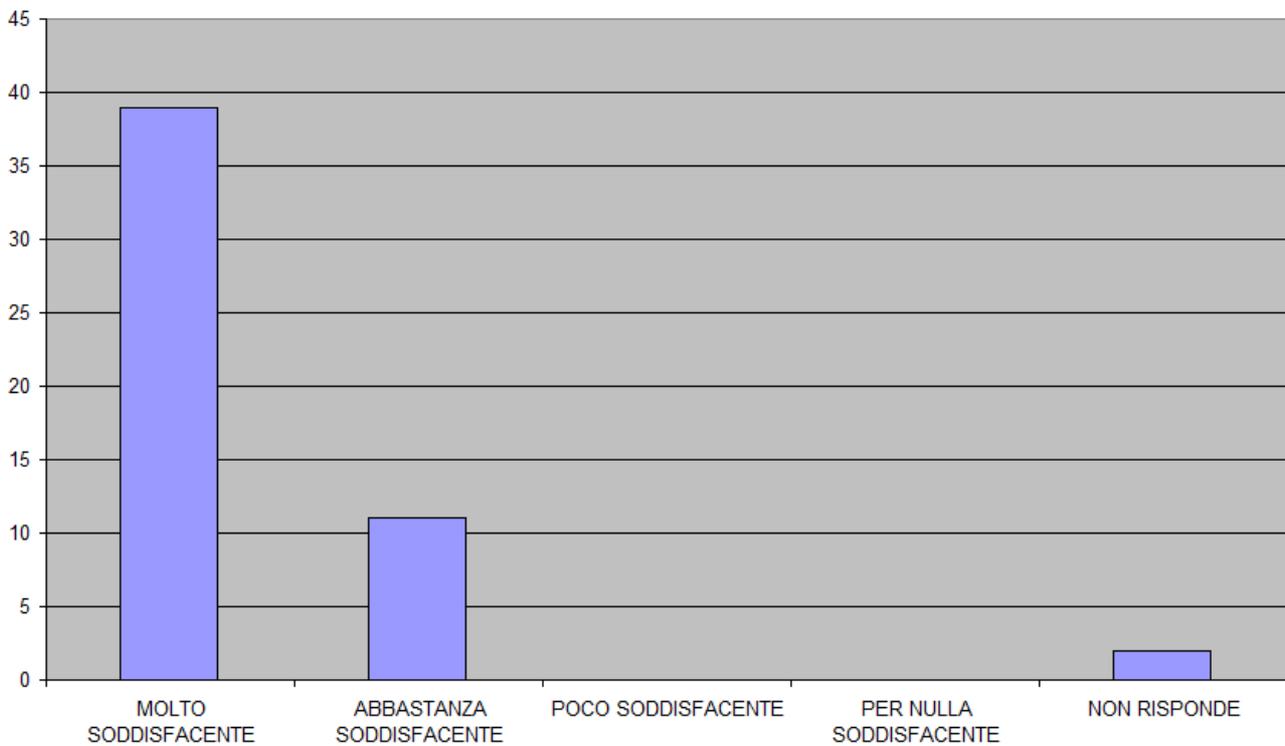
2) Come valutare l'adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia?



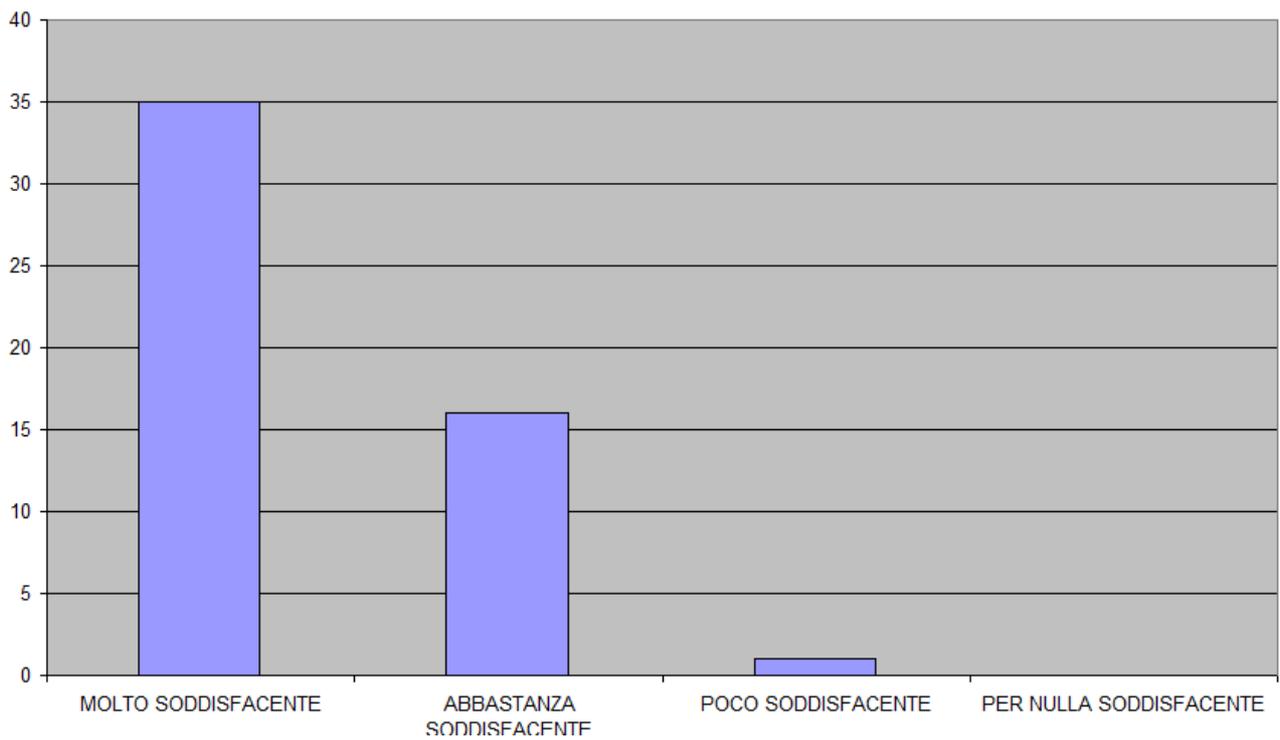
3) Come valutate il percorso individuato e, quindi, la durata complessiva del viaggio?



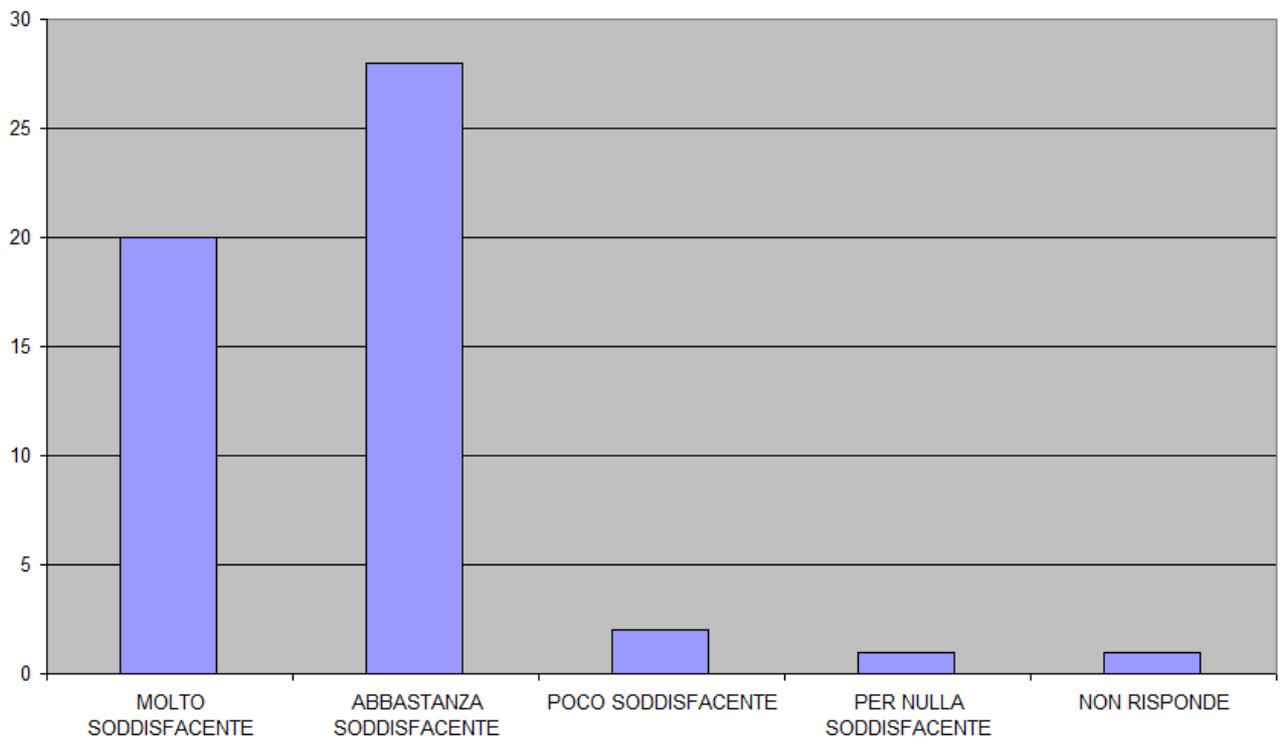
4) Come considerate il servizio offerto in riferimento agli orari?



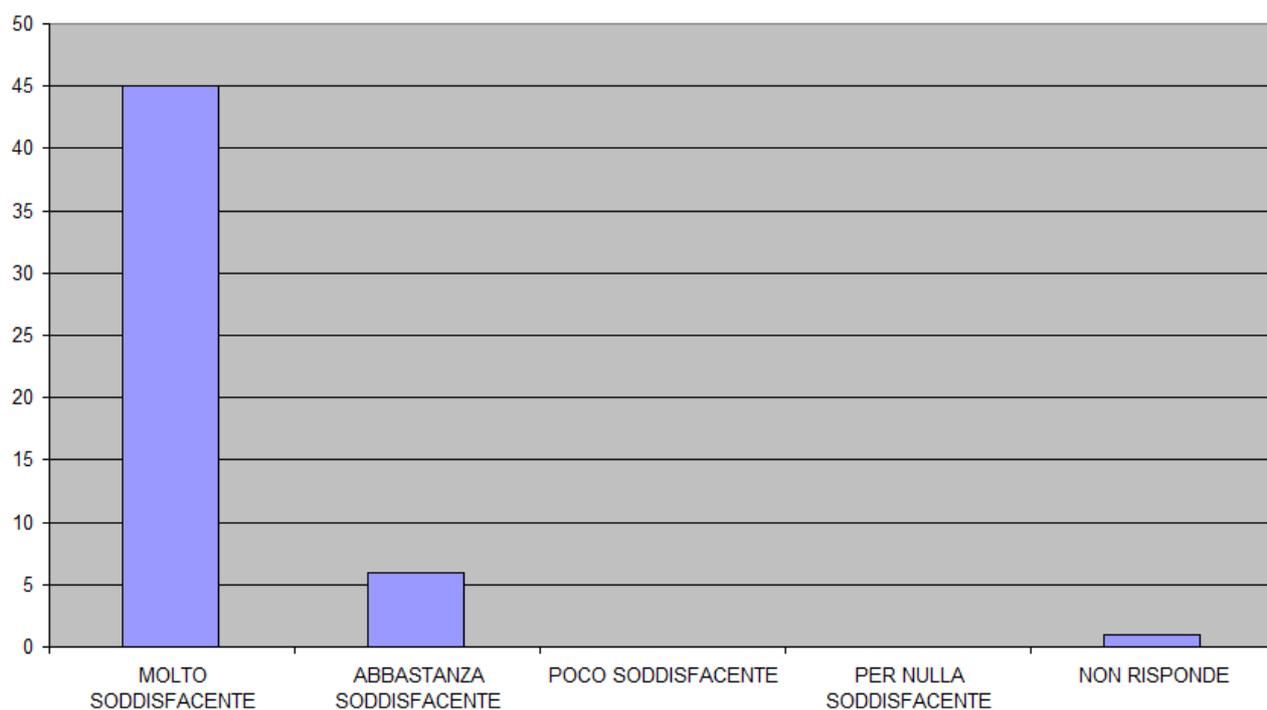
5) Ritenete che le fermate di raccolta siano logisticamente ben distribuite?



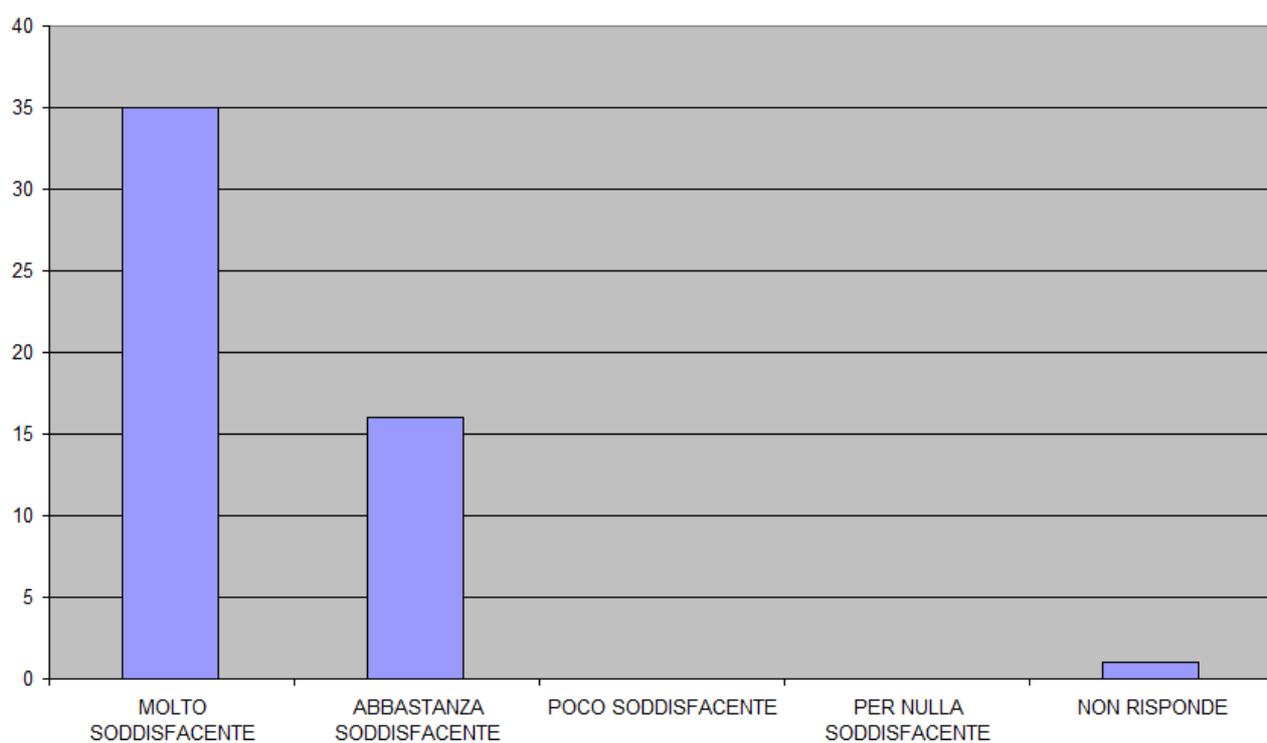
6) Il costo del servizio di trasporto è adeguato al servizio ricevuto?



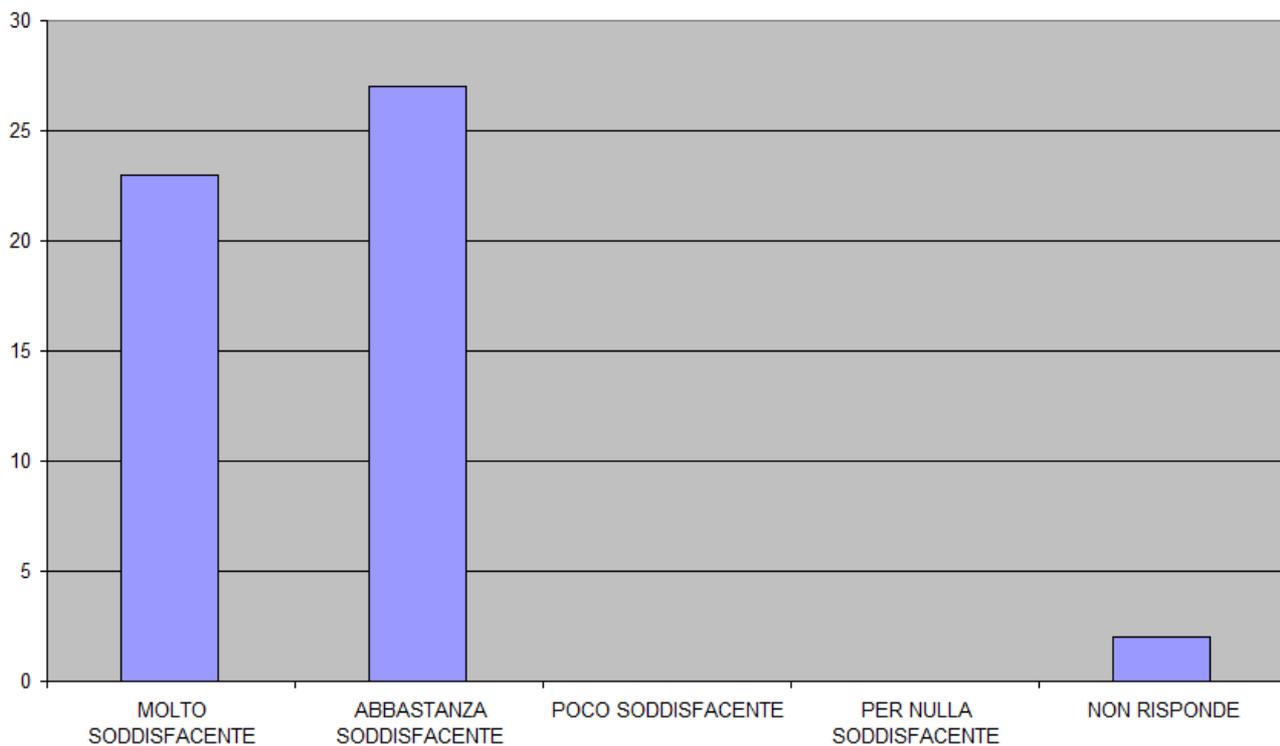
7) Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli autisti dello scuolabus?



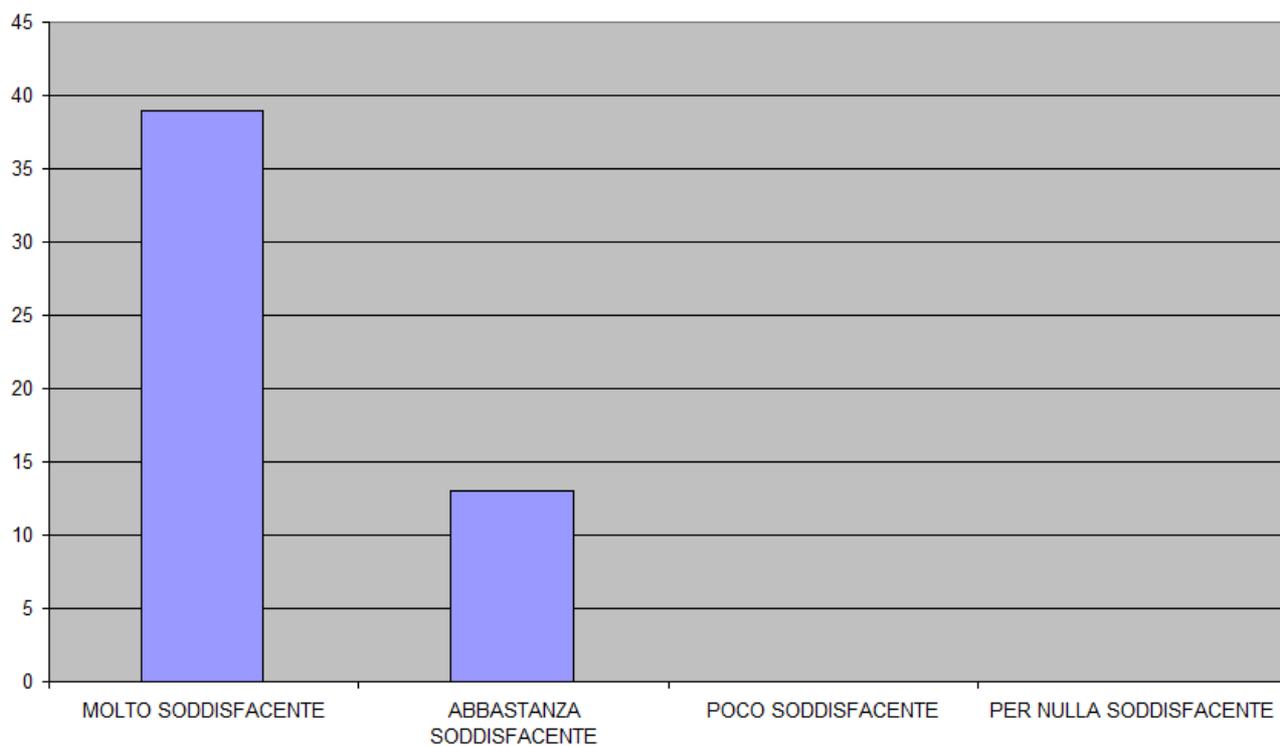
8) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione?



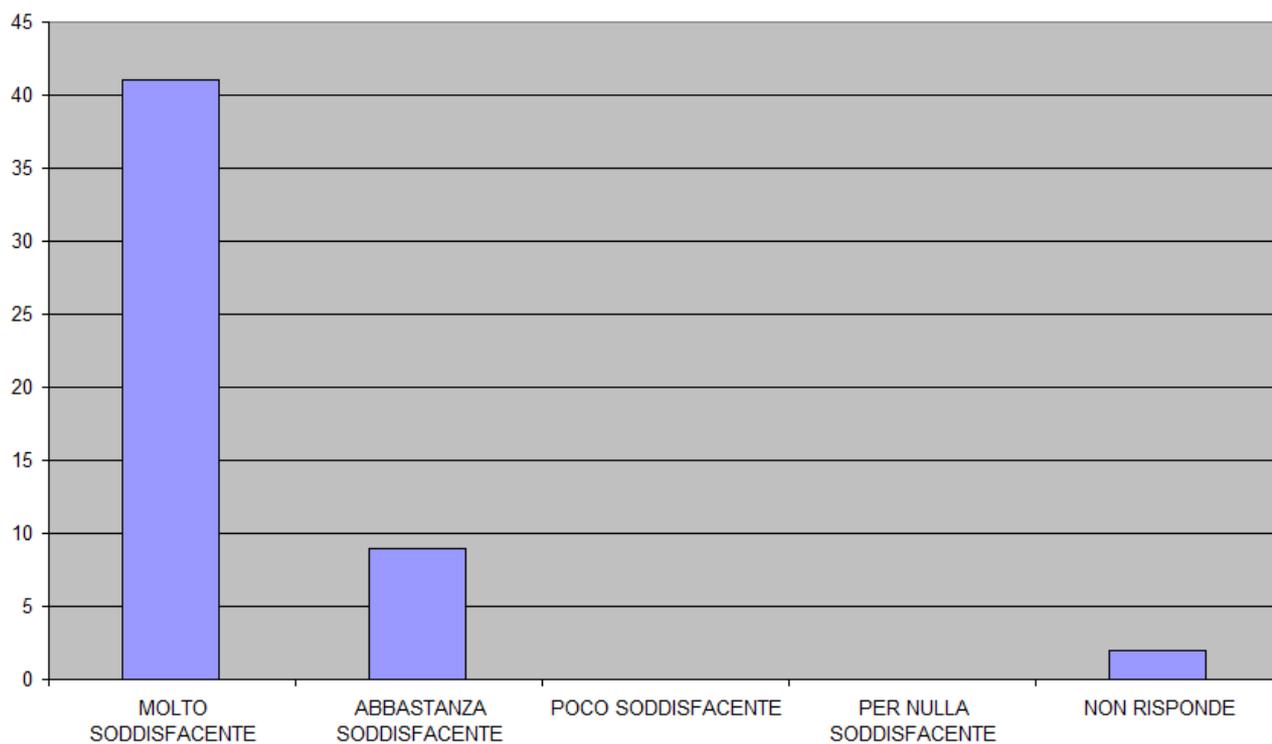
9) E' soddisfatto delle informazioni rintracciabili sul sito web del Comune di Vigonovo?



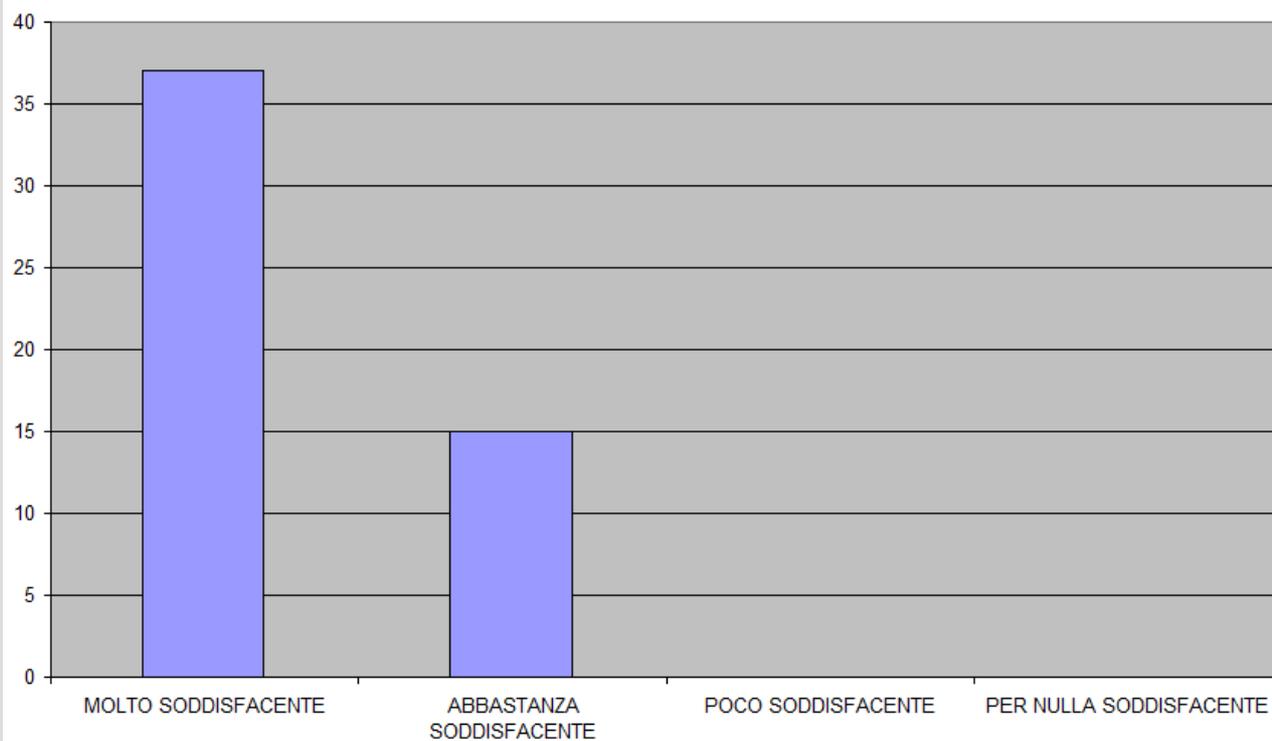
10) Il modulo di iscrizione al trasporto scolastico è stato comprensibile e di facile compilazione?



11) E' soddisfatto delle modalità di pagamento previste dal servizio di trasporto scolastico?



Giudizio Complessivo



Si rileva che nel box “Suggerimenti per il miglioramento del servizio”:

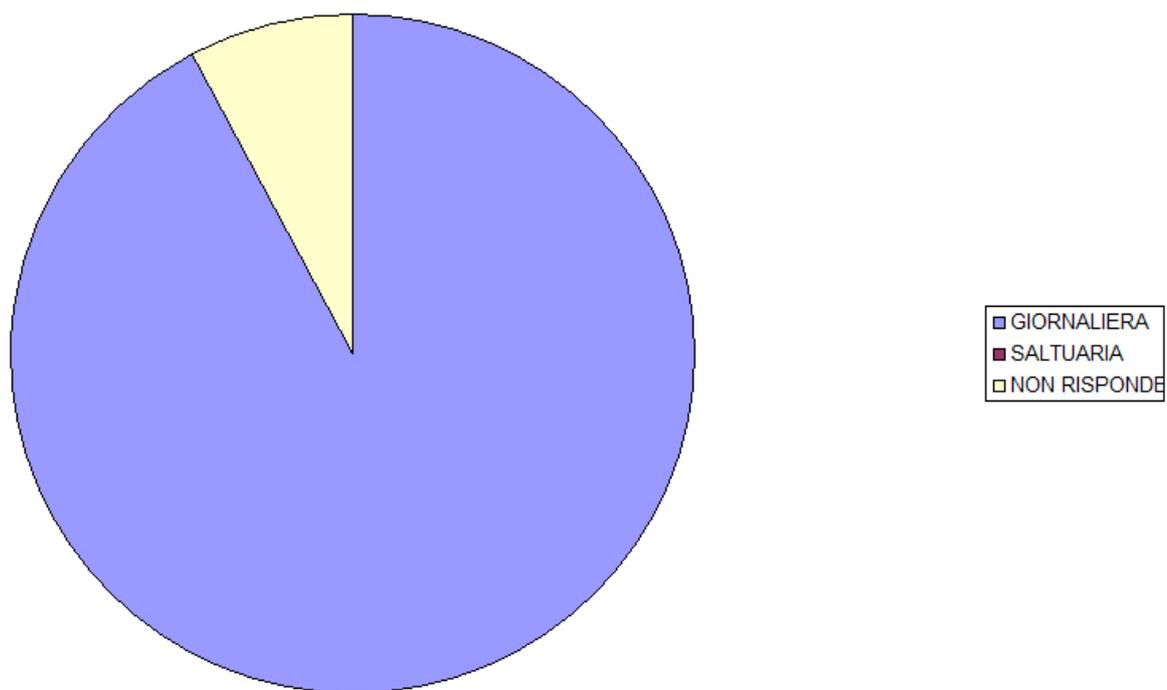
- n. 6 utenti ritengono migliorabile il controllo sui ragazzi, mediante la presenza di un sorvegliante o di un visore.
- n. 3 utenti ritengono che sia necessario il servizio di andata anche nei giorni di sciopero delle scuole.
- n. 1 utente chiede maggiore severità da parte dell'autista rispetto ad atteggiamenti insolenti (bestemmie ed insulti) dei ragazzi.
- n. 1 utente chiede maggior controllo sull'utilizzo delle cinture di sicurezza.
- n. 1 utente chiede di migliorare la puntualità.
- n.1 utente chiede di migliorare la pulizia del mezzo
- n. 1 utente chiede di adeguare il costo del servizio in base alle esigenze familiari (solo andata/solo ritorno).

Complessivamente sono stati espressi n. 14 suggerimenti da 13 rispondenti.

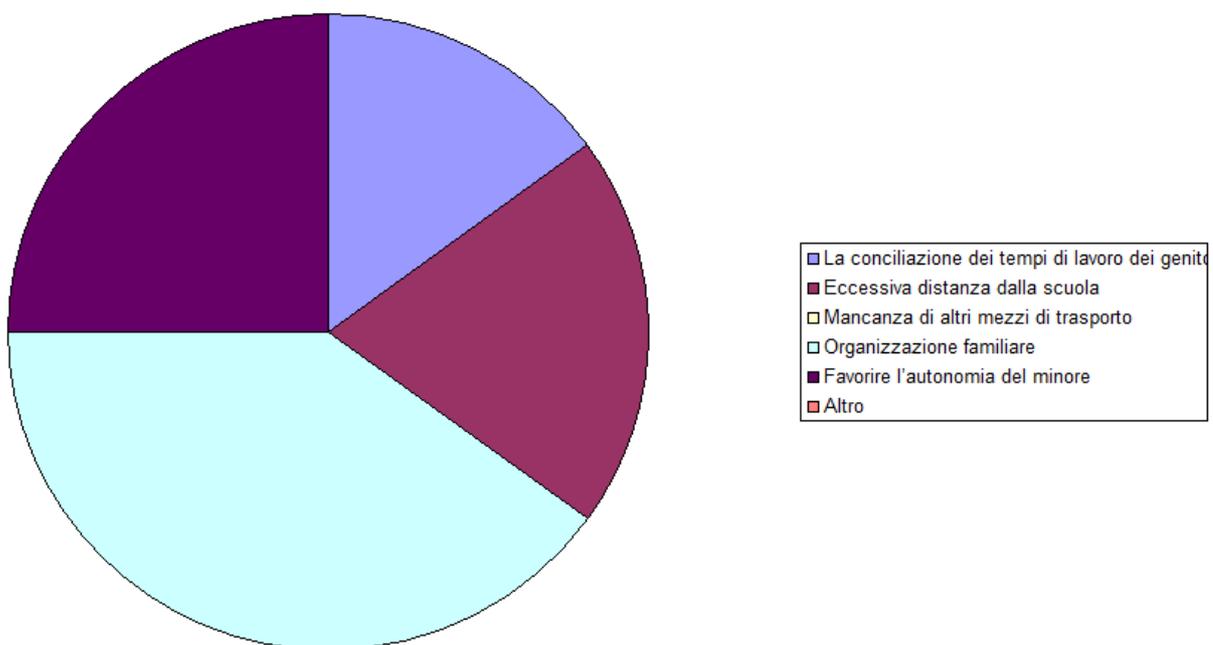
Scuola Primaria

Profilo Utente

Tipo di frequenza

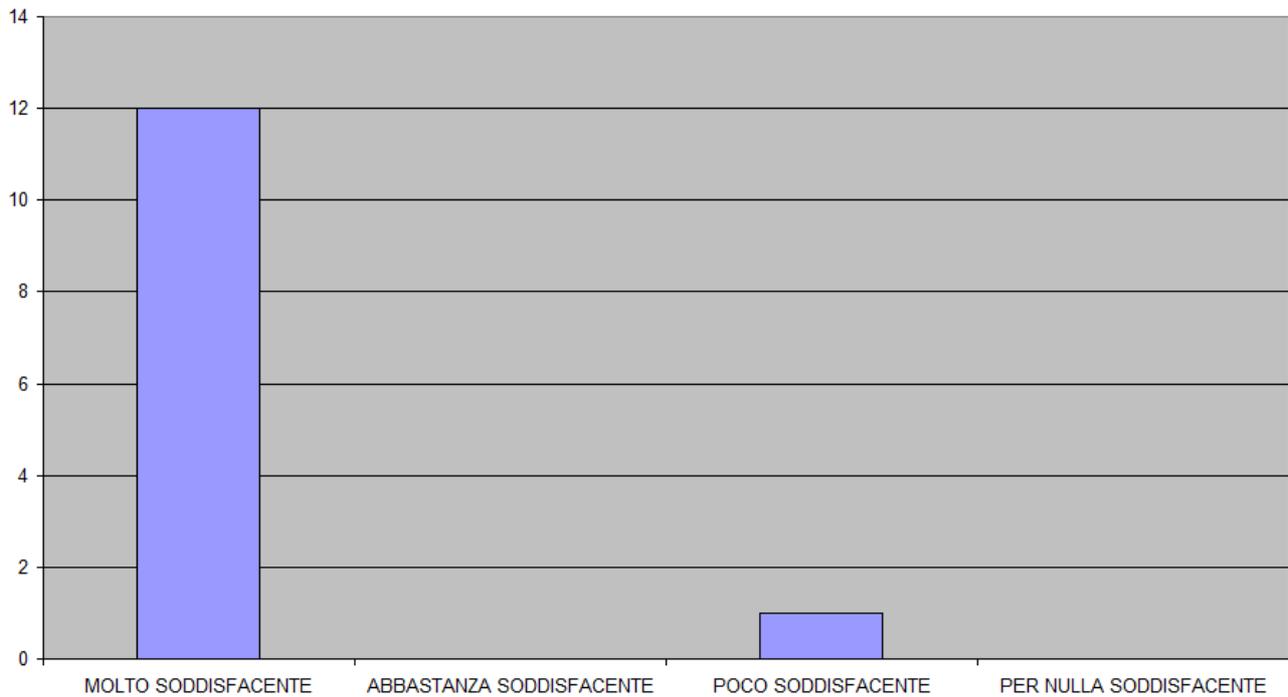


Usufruisce del trasporto scolastico per (sono possibili più risposte)

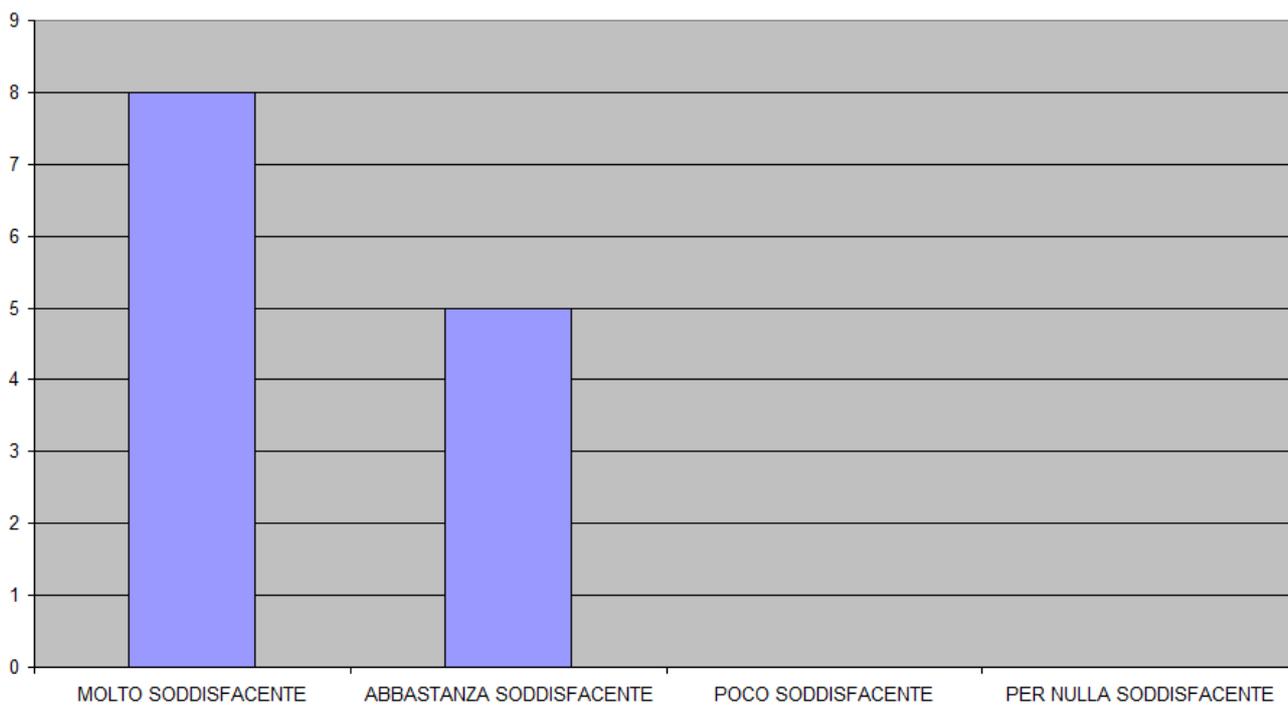


RISULTATI DEL QUESTIONARIO

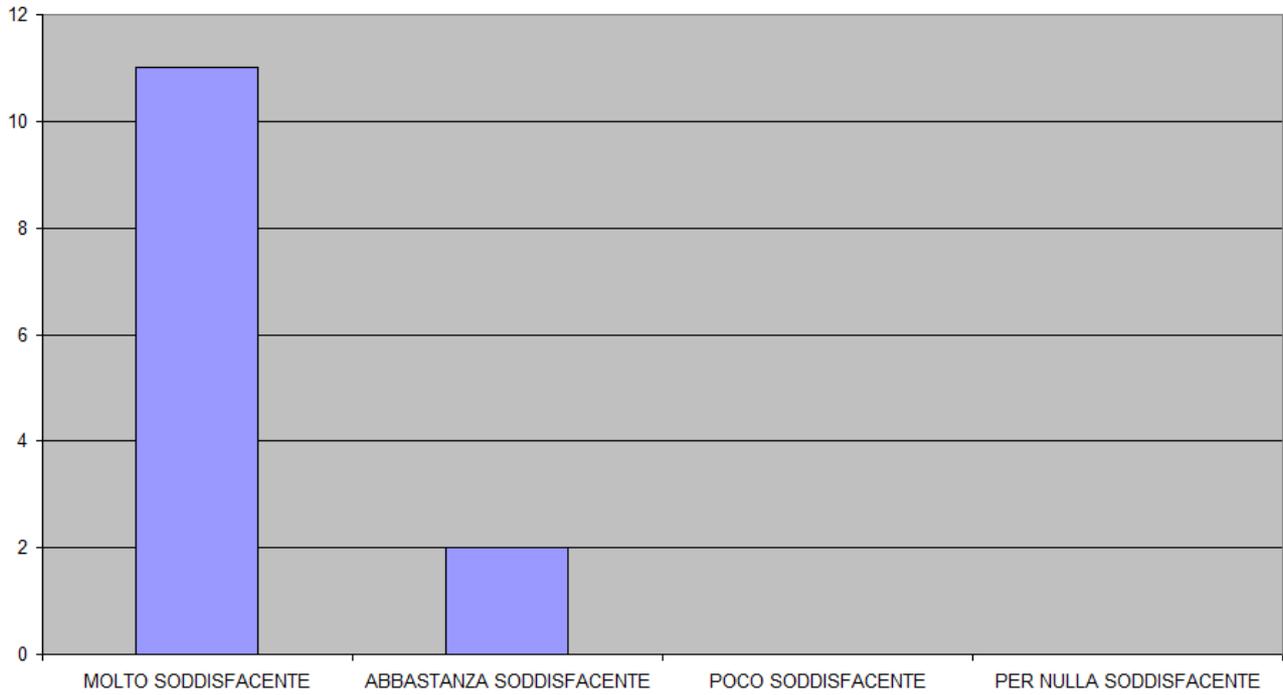
1) Come giudicate la puntualità e il rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico?



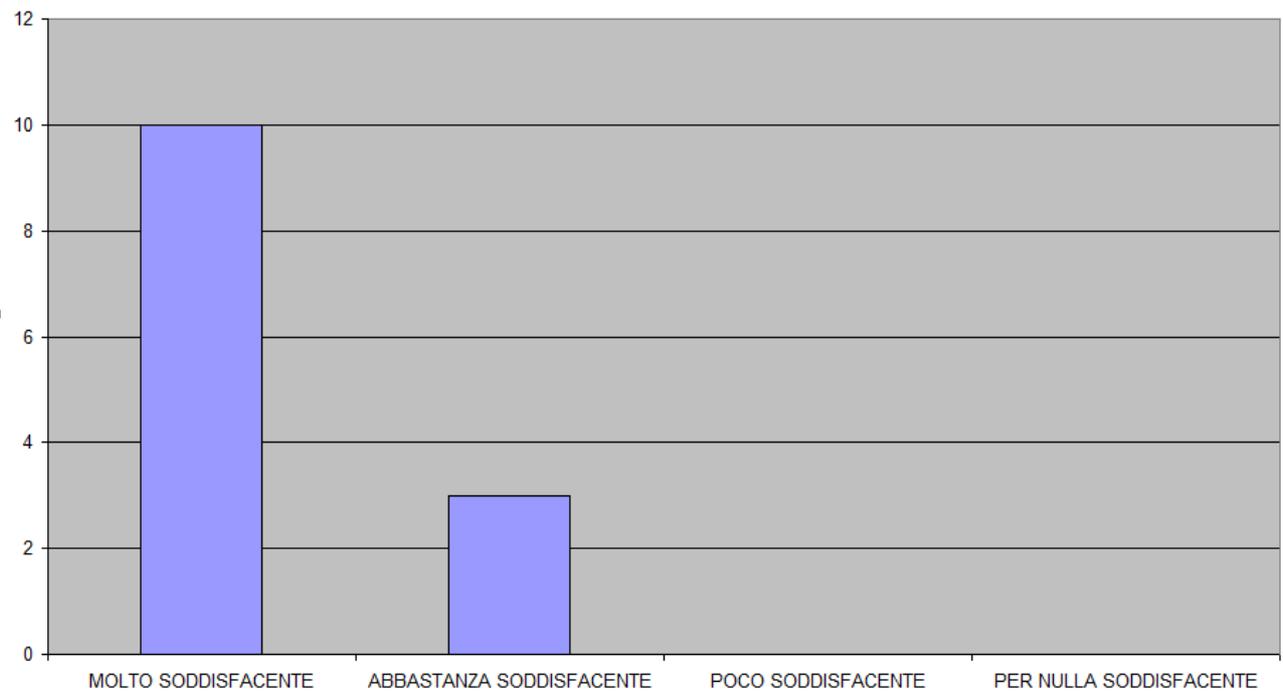
2) Come valutate l'adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia?



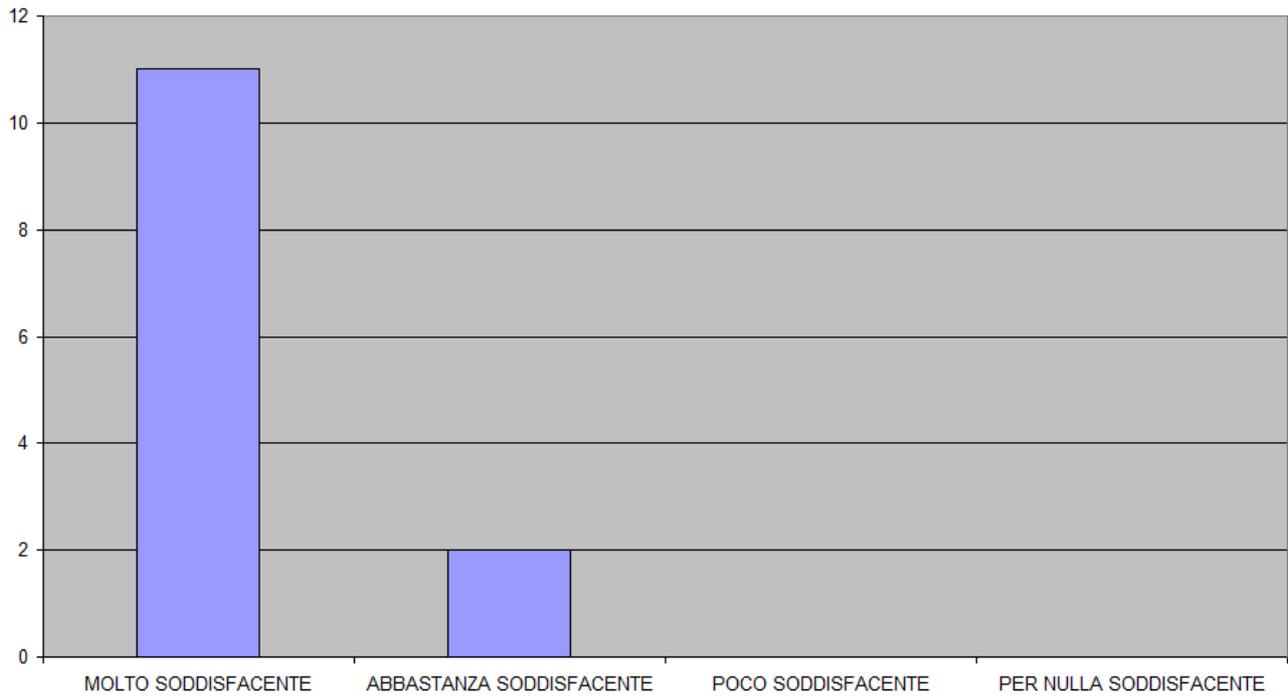
3) Come valutate il percorso individuato e, quindi, la durata complessiva del viaggio?



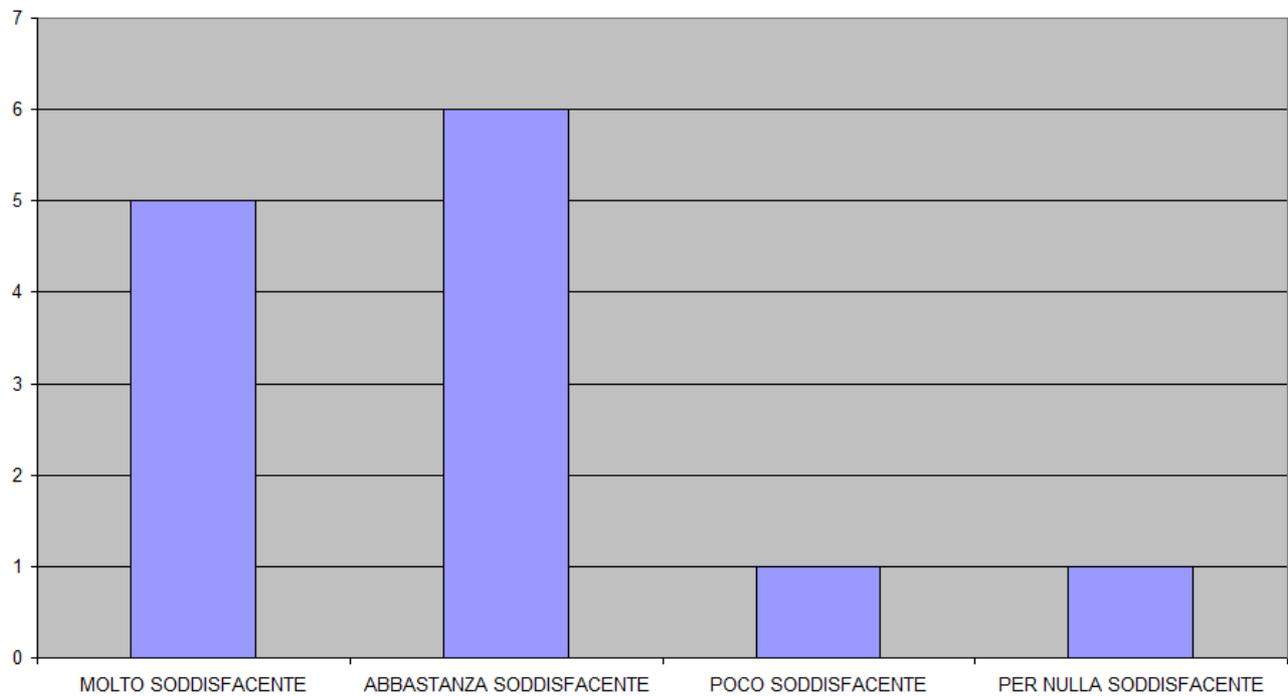
4) Come considerate il servizio offerto in riferimento agli orari ?



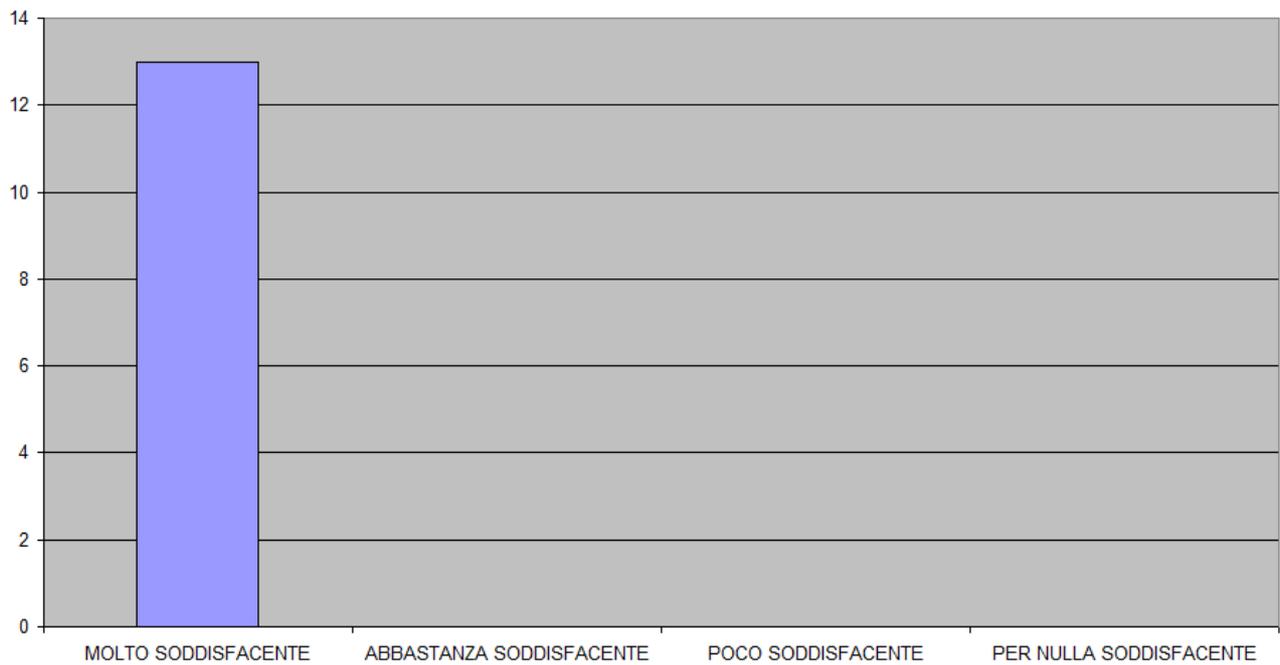
5) Ritenete che le fermate di raccolta siano logisticamente ben distribuite?



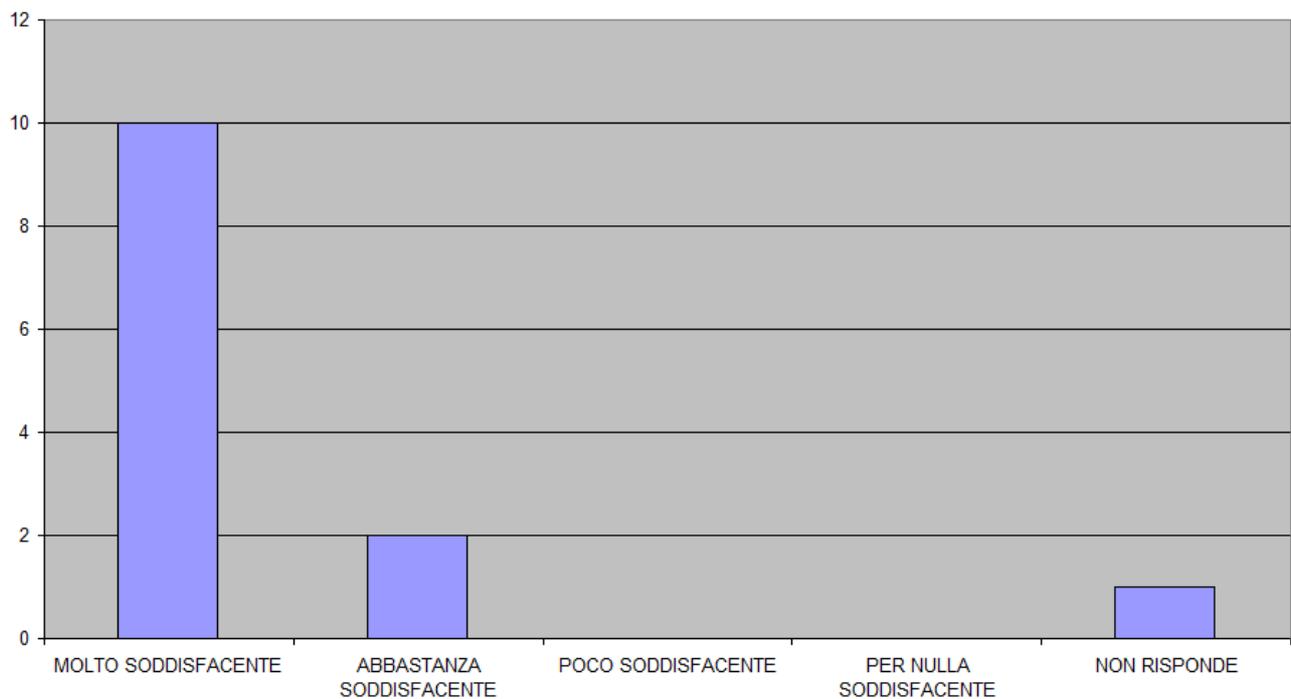
6) Il costo del servizio di trasporto è adeguato al servizio ricevuto?



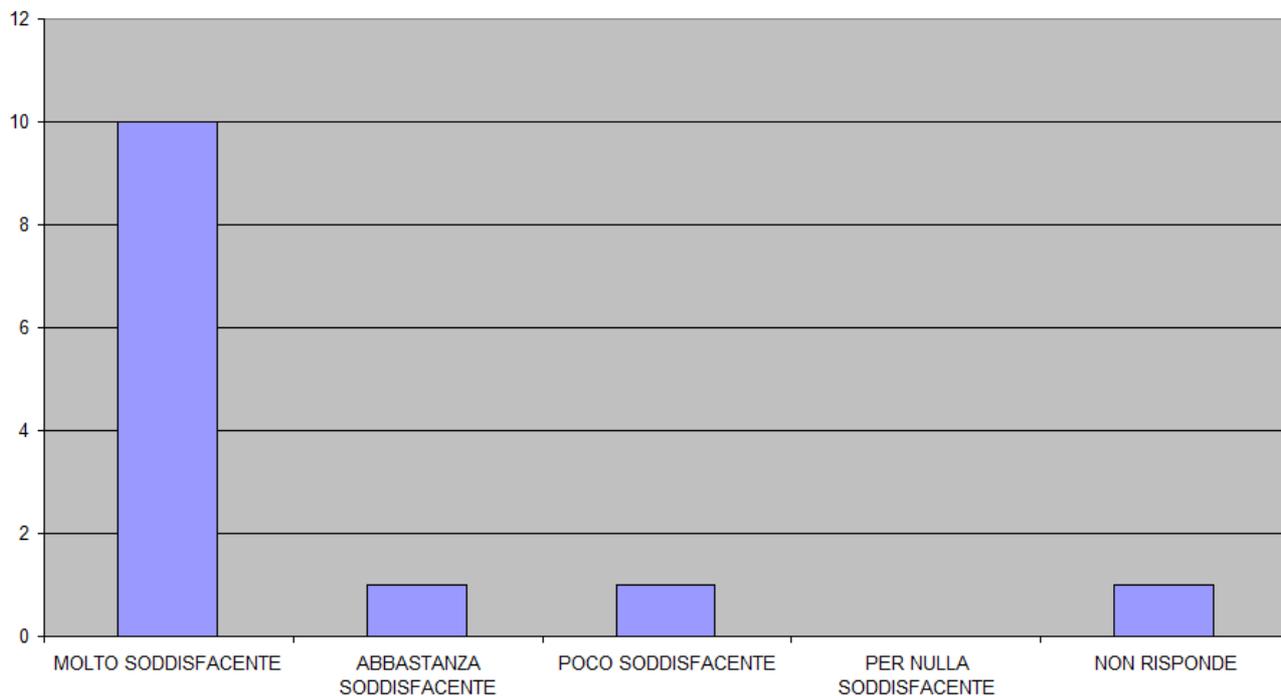
7) Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli autisti dello scuolabus?



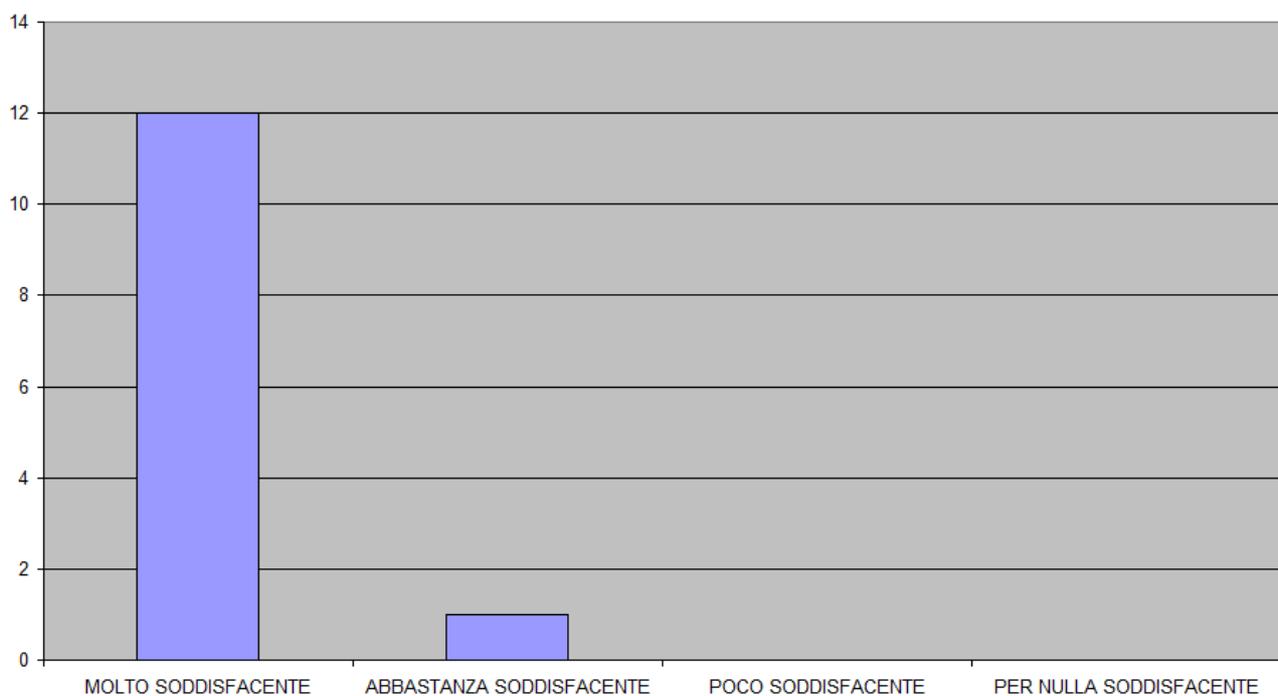
8) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione?



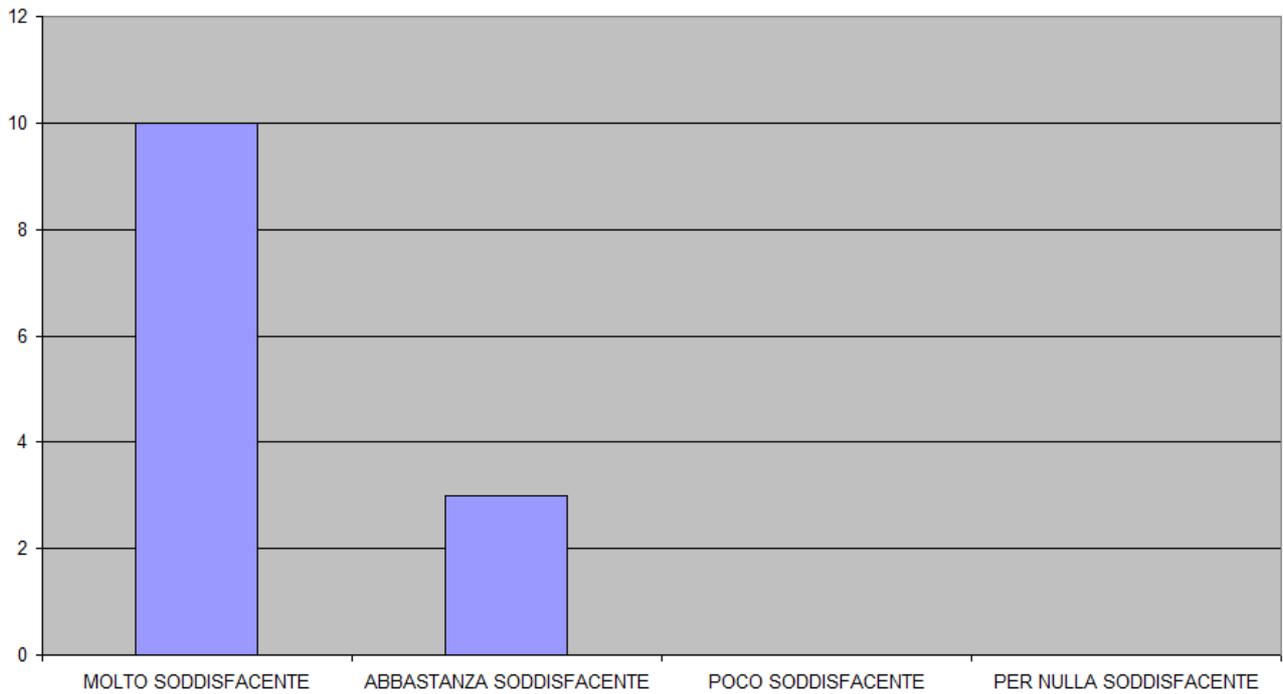
9) E' soddisfatto delle informazioni rintracciabili sul sito web del Comune di Vigonovo?



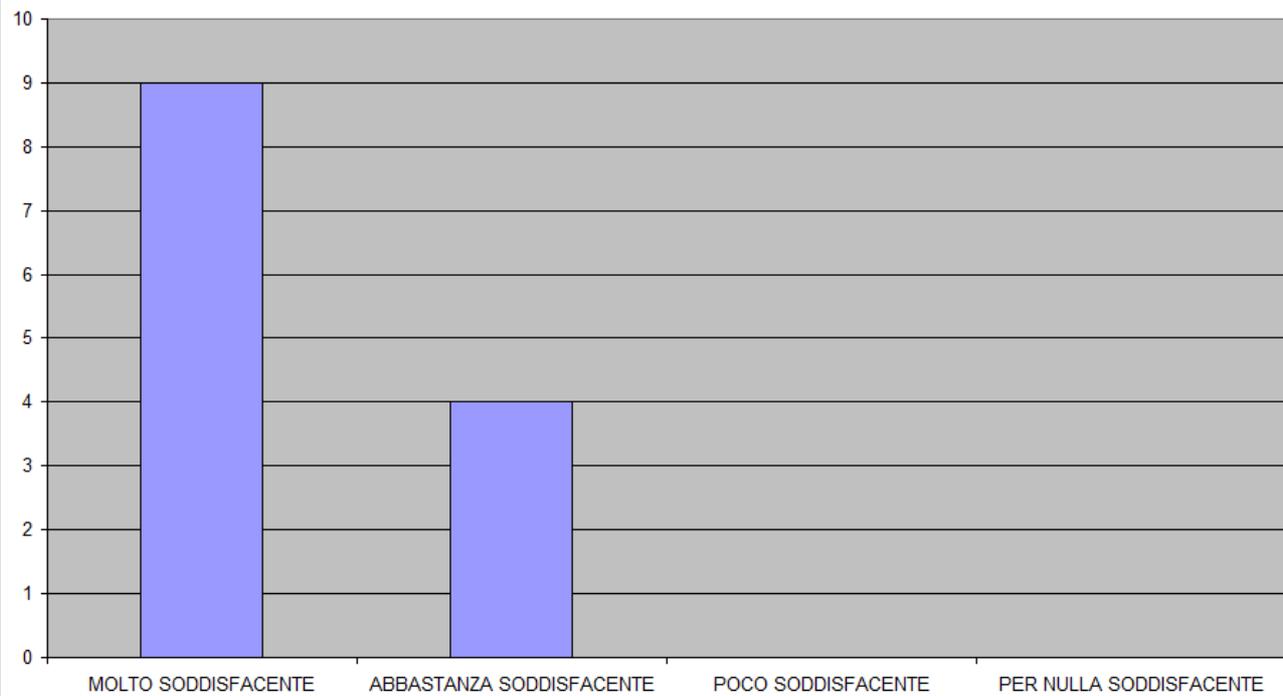
10) Il modulo di iscrizione al trasporto scolastico è stato comprensibile e di facile compilazione?



11) E' soddisfatto delle modalità di pagamento previsto?



Giudizio complessivo



Si rileva che nel box “Suggerimenti per il miglioramento del servizio”:

- n. 2 utenti ritengono il servizio a costo eccessivo.
- n. 1 utente fa notare che alcuni alunni hanno un atteggiamento poco rispettoso sia dell'autista che degli altri compagni (bestemmie ed insulti).
- n. 2 utenti si ritengono contenti del servizio.

Complessivamente sono stati espressi n. 5 suggerimenti da 5 rispondenti.

ALLEGATI:

- lettera alle famiglie e questionario (A)
- inserimento avviso nel sito comunale - *screenshot* (B)

Vigonovo, li 27-12-2018

COMUNE DI VIGONOVO

CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA
Area Amministrativa, Affari Generali e P.I.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO - A.S. 2018/19

Gentili genitori,

il Comune di Vigonovo 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, nella busta chiusa fornita, staccando il talloncino con il nome dello studente (utilizzato ai fini della distribuzione del questionario) con una delle seguenti modalità:

- nella cassetta posta presso l'Ufficio Segreteria, piano terra del Municipio, in via Veneto n. 2, dal lunedì al venerdì dalle 10,30 alle 13,00, il giovedì anche 15,00 - 18,00;
- nella cassetta posta in Biblioteca Civica negli orari di apertura (Lunedì: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.30 - Martedì: dalle 15.00 alle 18.30 - Mercoledì: dalle 10.00 alle 13.30 - Giovedì: dalle 15.00 alle 18.30 - Venerdì: dalle 10.00 alle 13.30 - Sabato: dalle 9.00 alle 13.00)
- nella cassetta collocata all'interno di ciascuno dei due scuolabus.

Chiediamo che la riconsegna avvenga **entro il 10 dicembre 2018**.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero 0499834932 oppure scrivere a ufficio.socio-cult@comune.vigonovo.ve.it

Cordialmente,

Ufficio Pubblica Istruzione

PROFILO UTENTE:

Scuola frequentata:

- primaria secondaria di primo grado

Tipo di frequenza:

- 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 le caselle che rappresentano maggiormente la Sua opinione

Aspetti del servizio per i quali chiediamo la Sua valutazione	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE
1) Come giudicate la puntualità e 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) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione?				
9) E' soddisfatto delle informazioni rintracciabili sul sito web del Comune di Vigonovo?				
10) Il modulo di iscrizione al trasporto scolastico è stato comprensibile e di facile compilazione?				
11) E' soddisfatto delle modalità di pagamento previste dal servizio di trasporto scolastico?				

GIUDIZIO COMPLESSIVO	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico?				

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

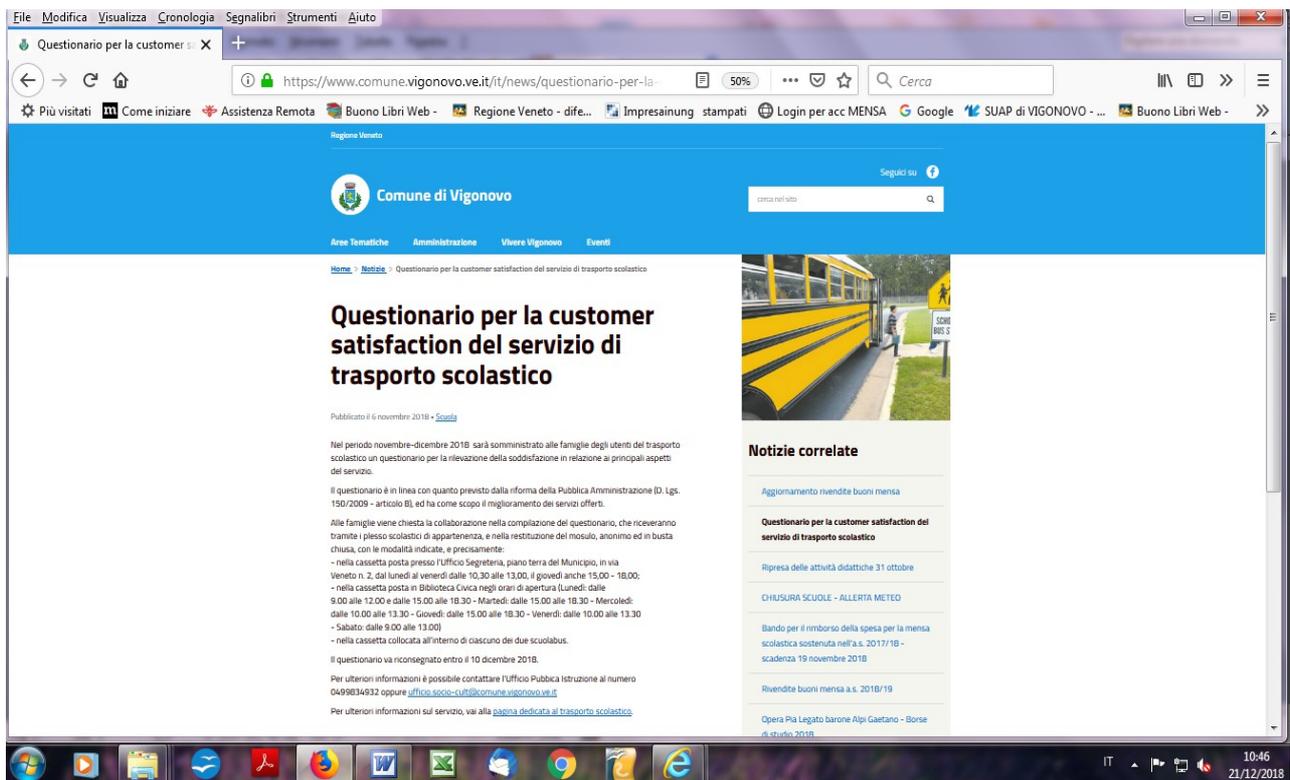
Allegato B)



Scuola

Questionario per la customer satisfaction del servizio di trasporto scolastico

6 novembre 2018



File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

Questionario per la customer : X

https://www.comune.vigonovo.ve.it/news/questionario-per-la- 50%

Cerca

Più visitati Come iniziare Assistenza Remota Buono Libri Web - Regione Veneto - dife... Impresainung stampati Login per acc MENSA Google SUAP di VIGONOVO - ... Buono Libri Web -

Regione Veneto

Seguici su

Comune di Vigonovo

Area Tematiche Amministrazione Vivere Vigonovo Eventi

Home > Notizie > Questionario per la customer satisfaction del servizio di trasporto scolastico

Questionario per la customer satisfaction del servizio di trasporto scolastico

Publicato il 6 novembre 2018 • Scuola

Nel periodo novembre-dicembre 2018 sarà somministrato alle famiglie degli utenti del trasporto scolastico un questionario per la rilevazione della soddisfazione in relazione ai principali aspetti del servizio.

Il questionario è in linea con quanto previsto dalla riforma della Pubblica Amministrazione (D. Lgs. 150/2009 - articolo 8), ed ha come scopo il miglioramento dei servizi offerti.

Alle famiglie viene chiesta la collaborazione nella compilazione del questionario, che riceveranno tramite i plessi scolastici di appartenenza, e nella restituzione del modulo, anonimo ed in busta chiusa, con le modalità indicate, e precisamente:

- nella cassetta posta presso l'Ufficio Segreteria, piano terra del Municipio, in via Veneto n. 2, dal lunedì al venerdì dalle 10,30 alle 13,00, il giovedì anche 15,00 - 18,00;
- nella cassetta posta in Biblioteca Civica negli orari di apertura (Lunedì: dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,30 - Martedì: dalle 15,00 alle 18,30 - Mercoledì: dalle 10,00 alle 13,30 - Giovedì: dalle 15,00 alle 18,30 - Venerdì: dalle 10,00 alle 13,30 - Sabato: dalle 9,00 alle 13,00)
- nella cassetta collocata all'interno di ciascuno dei due scuolabus.

Il questionario va riconsegnato entro il 10 dicembre 2018.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione al numero 049934932 oppure ufficio.scuola-cultura@comune.vigonovo.ve.it

Per ulteriori informazioni sul servizio, vai alla [pagina dedicata al trasporto scolastico](#).



Notizie correlate

- [Aggiornamento rivendita buoni mensa](#)
- [Questionario per la customer satisfaction del servizio di trasporto scolastico](#)
- [Ripresa delle attività didattiche 31 ottobre](#)
- [CHIUSURA SCUOLE - ALLERTIA METEO](#)
- [Bando per il rimborso della spesa per la mensa scolastica sostenuta nell'a.s. 2017/18 - scadenza 19 novembre 2018](#)
- [Rivendita buoni mensa a.s. 2018/19](#)
- [Opera Pia Legato barone Alpi Gaetano - Borse di studio 2018](#)

10:46
21/12/2018