C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Quanto sei soddisfatto dei servizi offerti dalla Città di Trani ?

- Edizione 2020 -

Indice

Dati generali . . . . . p. 3

Visite al sondaggio . . . . . p. 4

Sintesi dei risultati . . . . . p. 4

Storia visite . . . . . p. 8

Composizione del panel di riferimento . . . . . p. 9

Risultati generali delle attività di front office . . . . . p. 11

Ville, parchi e giardini . . . . . p. 15

Sito web "www.comune.trani.it" e sezione "Amministrazione trasparente" . p. 17

Parcheggi . . . . . p. 20

Illuminazione pubblica . . . . . p. 22

Igiene urbana e raccolta rifiuti . . . . . p. 24

Strutture sportive . . . . . p. 26

Trasporto pubblico . . . . . p. 28

Biblioteca "G. Bovio" . . . . . p. 30

Mensa scolastica . . . . . p. 32

Cimitero . . . . . p. 34

Appendice: il sondaggio . . . . . p. 39

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Dati generali

Nome sondaggio	Quanto sei soddisfatto dei servizi offerti dalla Città di Trani? – Edizione 2020
Autore	Ufficio di supporto ai controlli interni
Lingua	Italiano
URL Sondaggio	https://www.survio.com/survey/d/traniservizi2020
Prima risposta	08/12/2020
Ultima risposta	21/01/2021
Durata	45 Giorni

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Visite al sondaggio

597	219	0	370	36,7 %
Visite totali	Totale completato	Risposte incompiute	Visualizzato solo	Tasso generale di completamento

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Sintesi dei risultati

L'indagine di cui alla presente relazione gode della raffrontabilità con i risultati registrati l'anno precedente, sicchè potranno essere condotte diverse analisi comparate sugli attuali trend evolutivi.

Volendo semplificare la mole di dati così ottenuta si propone una divisione in tre fasce, e la relativa collocazione ottenuta dai singoli servizi:

- eccellenza: risultati veramente lusinghieri per un giudizio positivo ampiamente condiviso:
Biblioteca – Ufficio per le Relazioni col Pubblico;

- sufficienza: valutazioni non negative ma neanche decisamente positive, con ampi margini di miglioramento:
Servizi di sportello in genere - Illuminazione pubblica – Sito web – Refezione scolastica – Amministrazione trasparente;

- insufficienza: aree in cui condiviso un giudizio di inadeguatezza dell'azione dell'Ente
Trasporto pubblico – Igiene urbana – Strutture sportive – Parcheggi – Ville, parchi e giardini.

Rispetto al 2019 v'è la conferma che i servizi erogati tramite aziende partecipate godono di minore apprezzamento, unitamente a quelli manutentivi del patrimonio (strutture sportive, parchi e giardini). Nel primo caso, sottostando comunque un rapporto contrattuale basato su livelli di servizio, sarà interessante approfondire se siano in atto rilevanti scostamenti rispetto alle previsioni, oppure si tratta di mere aspettative dell'utenza che esulano da tale ambito. Quanto alle manutenzioni, la cui quantità e qualità è fortemente influenzata dalle risorse umane e finanziarie dedicate, nella consapevolezza della loro endemica insufficienza, diventa essenziale una analisi di efficienza, efficacia ed economicità che solo un corretto controllo di gestione può assicurare.

Una necessaria osservazione preliminare, non consente di poter considerare la rilevanza statistica degli esiti relativi ad alcuni servizi che hanno ricevuto poche valutazioni in termini quantitativi, quali mensa e trasporto scolastico, SUAP, URP e darsena comunale.

Il raffronto delle valutazioni, evidenzia gli scostamenti riassunti nella tabella che segue:

La collocazione in un delle tre fasce dipende dai risultati prevalenti ottenuti nelle singole voci di valutazione considerate internamente al servizio:		
negativo	**sufficente**	**positivo**

SERVIZIO	2019	2020	VARIAZIONE
Igiene urbana e raccolta rifiuti			↑
Parcheggi			=
Illuminazione pubblica			↑
Sito web e trasparenza degli atti			↓
Verde pubblico, parchi e giardini			=
Sezione amministrazione trasparente			↑
Impianti sportivi			=
Trasporto pubblico locale			=
Biblioteca "G. Bovio"			=
Cimitero	n.v.		*n.v.*
Mensa scolastica		*n.v.*	*n.v.*

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

L'attuale struttura del questionario consente di rilevare la soddisfazione in ordine ai classici parametri di chiarezza (nel dare informazioni e spiegare le procedure), della competenza (conoscenza di leggi e procedure), cortesia (ascolto del bisogno) e correttezza (quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza), a livello generale e trasversale a tutti i servizi.

La collocazione in un delle tre fasce dipende dal rapporto percentuale tra le valutazioni positive e quelle negative:		
negativo	**sufficente**	**positivo**
positiva: inferiore al 40%	positiva: tra il 40% e il 59%	positiva: superiore al 60%
negativa: superiore al 60%	negativa: tra il 40% e il 59%	negativa: inferiore al 40%

	2019		2020		Var.
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	64,20		56,03		↓
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	61,73		56,03		↓
CORTESIA e disponibilità ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	61,73		62,93		=
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza			63,79		n.d.

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 -0031310

L'esito in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente, sembrerebbe suggerire l'adozione di diversi interventi di miglioramento. Una migliore analisi potrà essere disponibile a partire dall'anno 2021, con la precisa rilevazione presso i singoli servizi considerati, così da distinguere eventuali casi di eccellenza da quelli meno lusinghieri, e investire decisamente su questi ultimi.

Stesso discorso per i fattori legati ai tempi procedimentali e per gli aspetti organizzativi e strutturali degli uffici:

Giudizio: negativo sufficente positivo

	2019		2020		Var.
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio-documento richiesto			57,28		n.d.
Tempo di attesa per accedere allo sportello per essere ricevuti	55,56		54,64		=
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica			57,78		n.d.

	2019		2020		Var.
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	59,26		59,63		=
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	30,86		51,02		↑
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	55,56		56,67		=
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti			63,64		n.d.

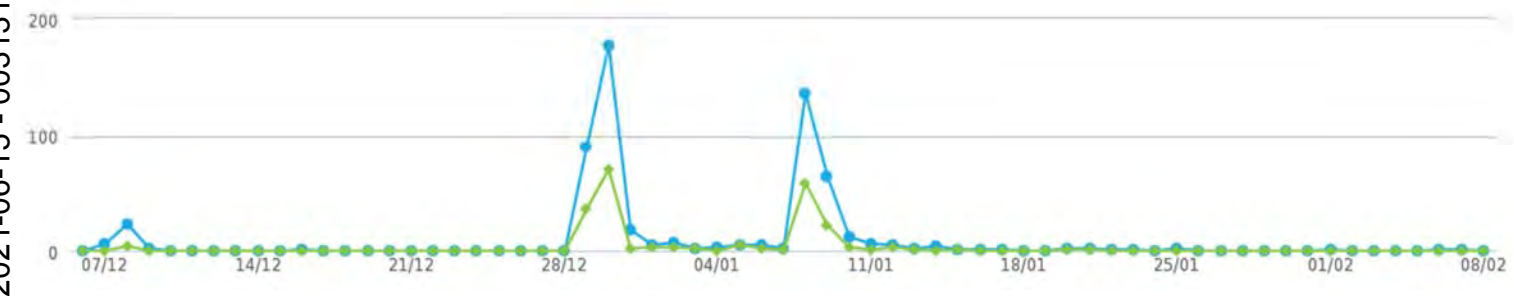
Il percorso compiuto dimostra la validità del metodo nella costruzione di strumenti per la rilevazione del gradimento da parte dei cittadini ed insieme la necessità da un lato di estendere la rilevazione ad altri servizi e dell'altro di costruire una standardizzazione nei tempi di ripetizione della rilevazione.
Ciò si rende necessario per valutare come, nel tempo, si modifica il gradimento, anche a seguito di variazioni introdotte nella gestione in conseguenza a quanto emerso dalla rilevazione.
La scommessa è dunque quella di passare ad una fase più propriamente ordinaria, cioè presente nella normale gestione dei servizi. Di certo si pone un problema di sostenibilità perché queste rilevazioni di gradimento richiedono molto tempo e molto impegno; ciononostante è indispensabile inserire tale aspetto nei tempi necessari per la gestione di un servizio, perché non si può prescindere da tale rilevazione sia per progettare la qualità dei servizi sia anche quale elemento di benessere organizzativo perché impegnarsi per costruire risposte sempre più adeguate ai bisogni dei cittadini diventa necessariamente un elemento di qualità per l'intera organizzazione.

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Storia visite

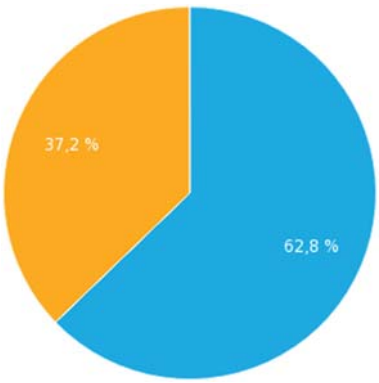
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Storia visite (08/12/2020 - 21/01/2021)



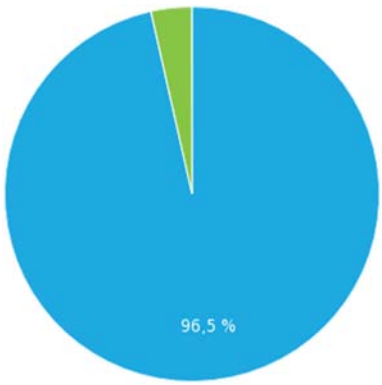
Visite totali (597) Totale completato (219)

Visite totali



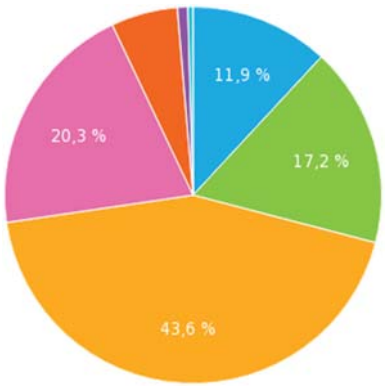
Solo mostrando (62,8 %)
Incompleto (0 %)
Completato (37,2 %)

Provenienza visite



Link diretto (96,5 %)
Fonte sconosciuta (3,5 %)

Tempo medio di completamento



<1 min. (11,9 %)
1-2 min. (17,2 %)
2-5 min. (43,6 %)
5-10 min. (20,3 %)
10-30 min. (5,7 %)
30-60 min. (0,9 %)
>60 min. (0,4 %)

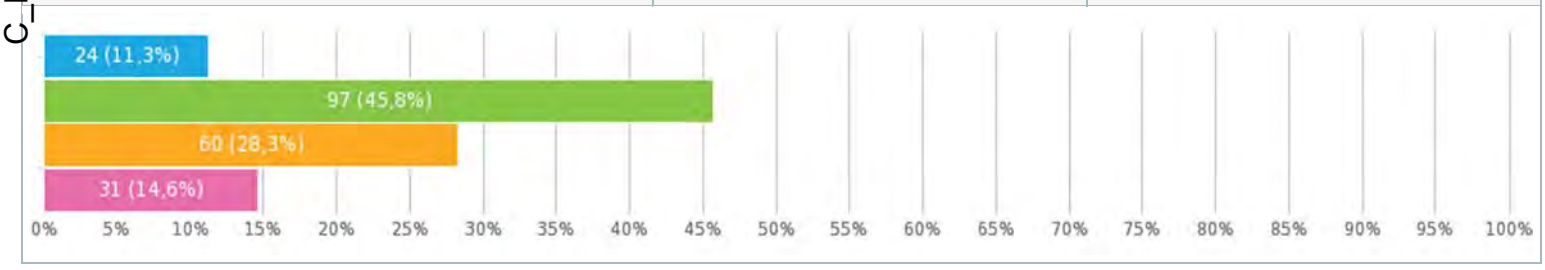
Composizione del panel di riferimento

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

La mia fascia d'età:

*Scelta singola, Risposte **212x**, Non risposto **7x***

Risposta	Risposte	Rapporto
dai 30 ai 50 anni	97	45,8 %
dai 51 ai 66 anni	60	28,3 %
oltre 67 anni	31	14,6 %
dai 16 ai 29 anni	24	11,3 %



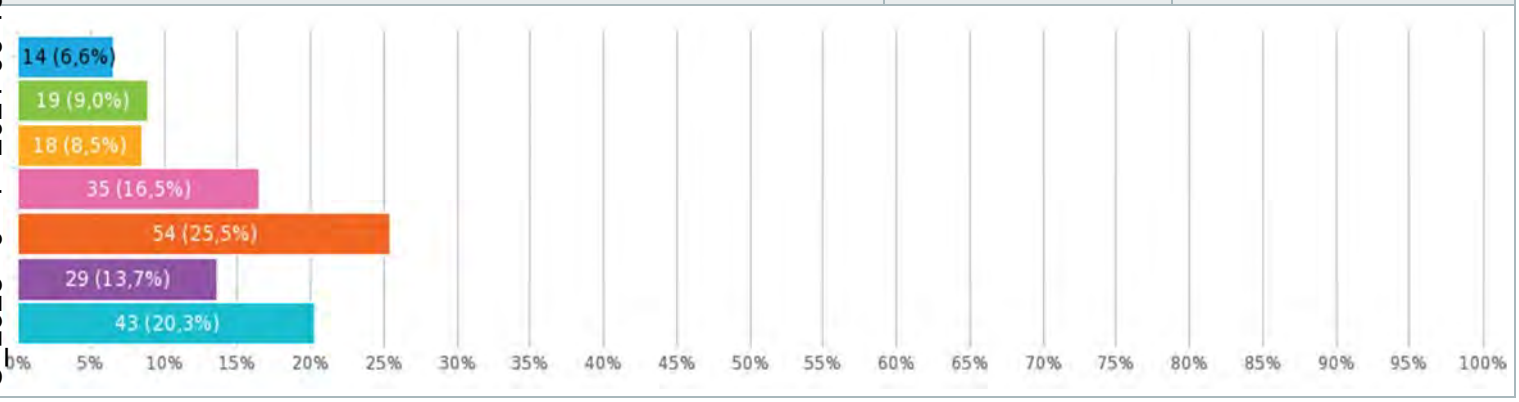
Stesso trend dell'anno precedente,
- dai 30 ai 50 anni: 43,2 %
- dai 51 ai 66 anni: 37,0 %
- oltre i 67 anni): 11,1 %
- dai 16 ai 29 anni: 8,6 %

La mia occupazione:

*Scelta singola, Risposte **212x**, Non risposto **7x***

Risposta	Risposte	Rapporto
dipendente privato	54	25,5 %
	43	20,3 %

pensionato		
dipendente pubblico	35	16,5 %
libero professionista / imprenditore	29	13,7 %
in cerca di occupazione	19	9,0 %
casalinga/o	18	8,5 %
studente	14	6,6 %



C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Stesso trend dell'anno precedente,
- Lavoro: 70,4 %
- pensione: 16,0 %
- Casalinga/o: 9,9 %
- Studio: 3,7 %

Quale servizio hai richiesto nel corso dell'anno e vorresti valutare?

*Scelta singola, Risposte **227x**, Non risposto **7x***

Risposta	Risposte	Rapporto
Igiene urbana e raccolta rifiuti	149	65,64
Parcheggi	123	54,19
Illuminazione pubblica	96	42,29
Sito web e trasparenza degli atti	68	29,96
Verde pubblico, parchi e giardini	63	27,75
Sezione amministrazione trasparente	59	25,99
Impianti sportivi	29	12,78

Demografici (anagrafe, stato civile, carte identità, elettorale, ecc.)	28	12,33
Trasporto pubblico locale	24	10,57
Tributi	22	9,69
Biblioteca "G. Bovio"	20	8,81
Affissioni e pubblicità	16	7,05
Cimitero	16	7,05
Edilizia (SUE)	12	5,29
Sportello sociale	12	5,29
Polizia locale (segnalazioni e pratiche diverse dalle sanzioni stradali)	8	3,52
Polizia locale (contravvenzioni al codice della strada - sportello)	7	3,08
Mensa scolastica	*6*	*2,64*
Attività produttive (SUAP)	*4*	*1,76*
Palazzo Beltrani e Pinacoteca "Scaringi"	*2*	*0,88*
Protocollo	*2*	*0,88*
Trasporto scolastico	*2*	*0,88*
Darsena comunale	*1*	*0,44*
Relazioni col pubblico (URP)	*0*	*0,00*

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Nuovi servizi rispetto al 2019, che erano solo: Servizio Tributi, Sportello Attività Produttive (SUAP), Sportello EDILIZIA (SUE), Relazioni col pubblico (URP), Servizi demografici, Sportello sociale, Sportello contravvenzioni, Ufficio Protocollo.

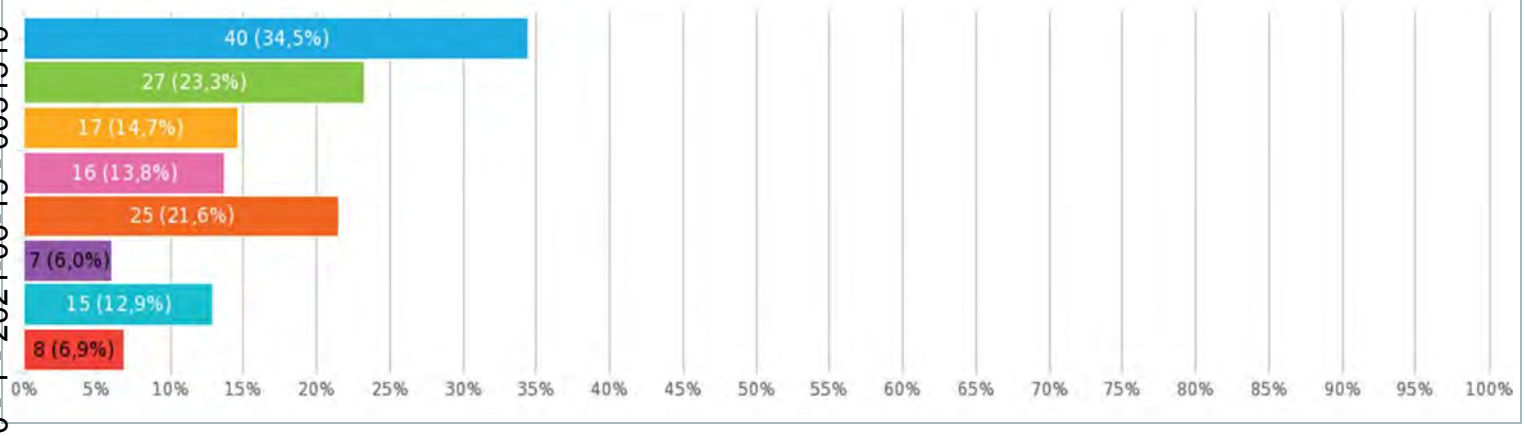
Risultati generali delle attività di front office

Per quale motivo ti sei rivolto al Servizio ?

*Scelta multipla, Risposte **116x**, Non risposto **103x***

Risposta	Risposte	Rapporto
richiesta di informazioni,moduli, consulenza	40	34,5 %
richiesta documenti o certificazioni	27	23,3 %
segnalazione di problemi/esposti/reclami	25	21,6 %
presentare istanza per autorizzazioni, concessioni o avvio nuova attività	17	14,7 %

aggiornamento, modifica, rinnovo di precedenti titoli/certificati/autorizzazioni	16	13,8 %
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	15	12,9 %
accesso agli atti	7	6,0 %
Altro...	8	6,9 %

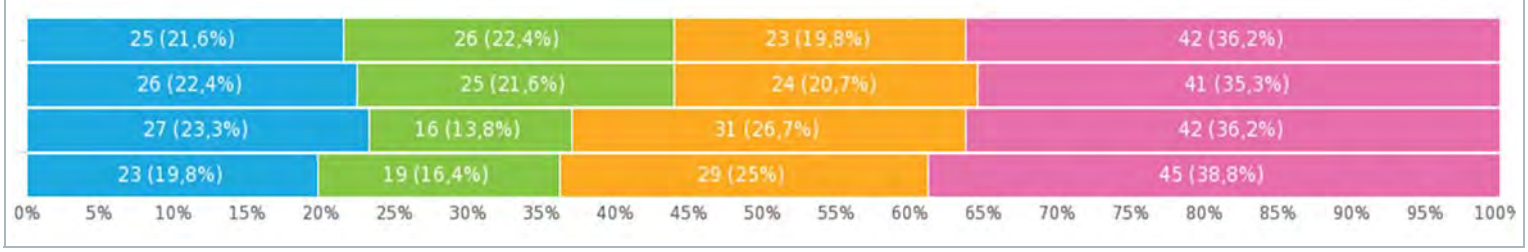


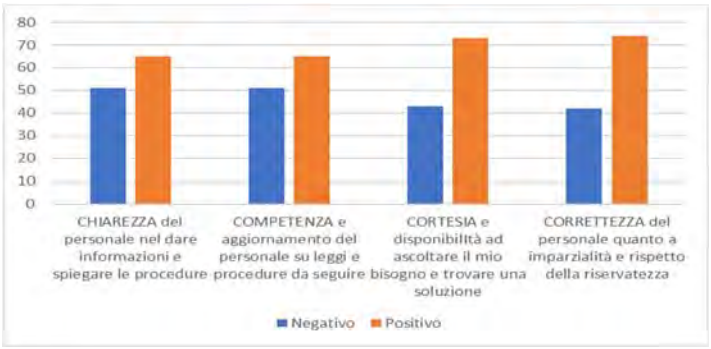
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Sulla base dell'esperienza con il servizio che hai appena scelto di valutare, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

*Matrice con scelte singole, Risposte **116x**, Non risposto **103x***

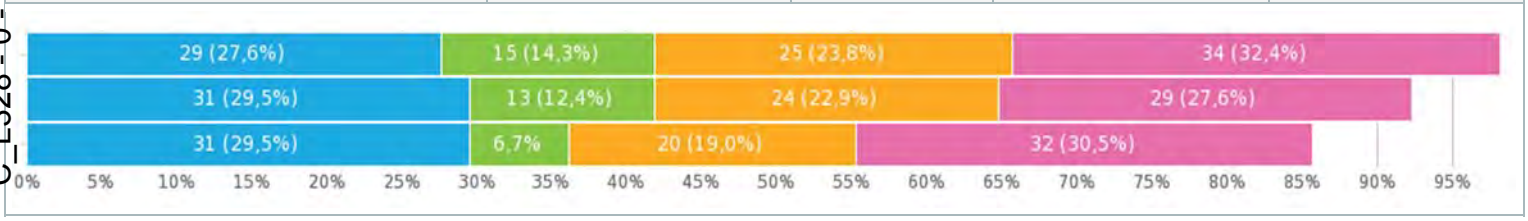
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	25 (21,6 %)	26 (22,4 %)	23 (19,8 %)	42 (36,2 %)
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	26 (22,4 %)	25 (21,6 %)	24 (20,7 %)	41 (35,3 %)
CORTESIA e disponibilltà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	27 (23,3 %)	16 (13,8 %)	31 (26,7 %)	42 (36,2 %)
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	23 (19,8 %)	19 (16,4 %)	29 (25 %)	45 (38,8 %)

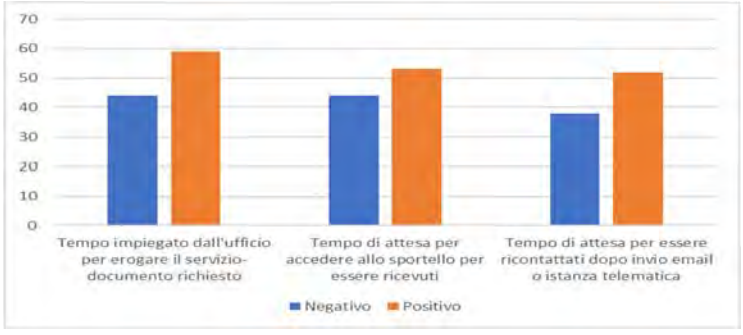




*Matrice con scelte singole, Risposte **105x**, Non risposto **114x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	29 (27,6 %)	15 (14,3 %)	25 (23,8 %)	34 (32,4 %)
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	31 (29,5 %)	13 (12,4 %)	24 (22,9 %)	29 (27,6 %)
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica	31 (29,5 %)	7 (6,7 %)	20 (19,0 %)	32 (30,5 %)

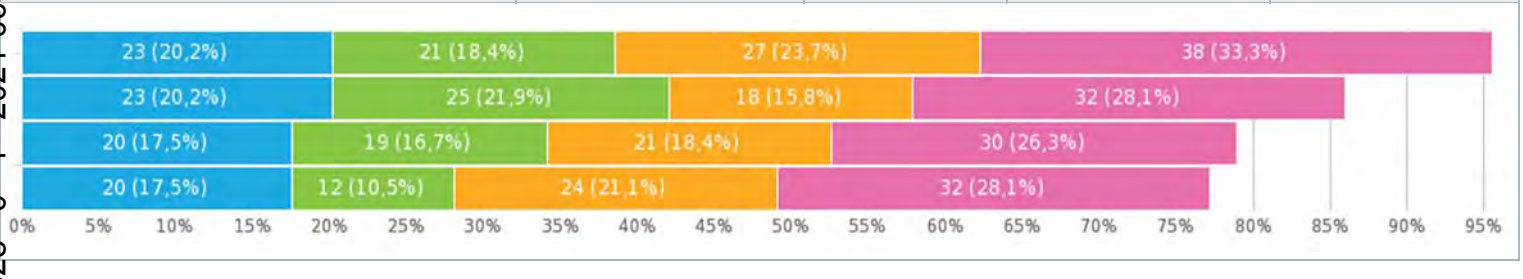


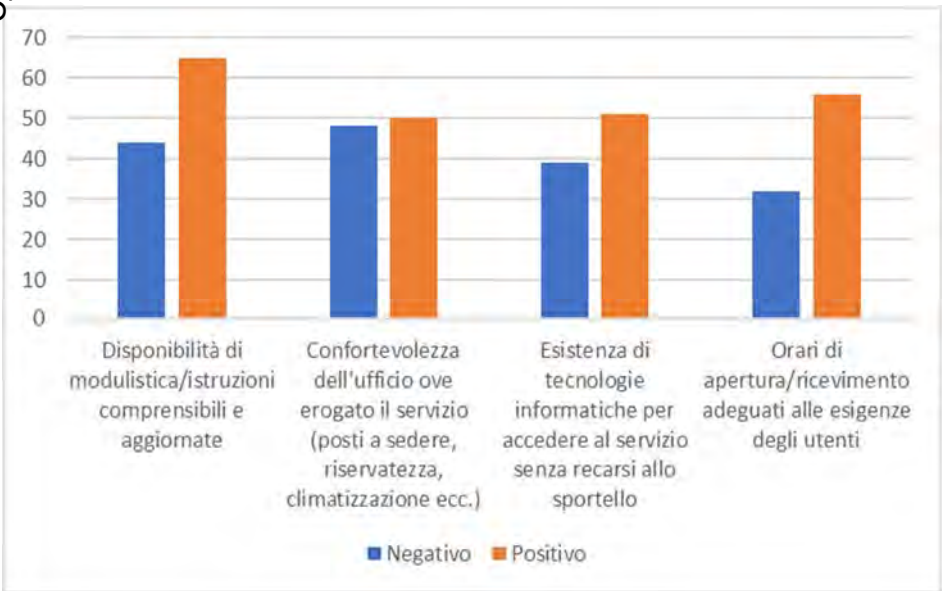


C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

*Matrice con scelte singole, Risposte **114x**, Non risposto **105x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	23 (20,2 %)	21 (18,4 %)	27 (23,7 %)	38 (33,3 %)
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	23 (20,2 %)	25 (21,9 %)	18 (15,8 %)	32 (28,1 %)
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	20 (17,5 %)	19 (16,7 %)	21 (18,4 %)	30 (26,3 %)
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	20 (17,5 %)	12 (10,5 %)	24 (21,1 %)	32 (28,1 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

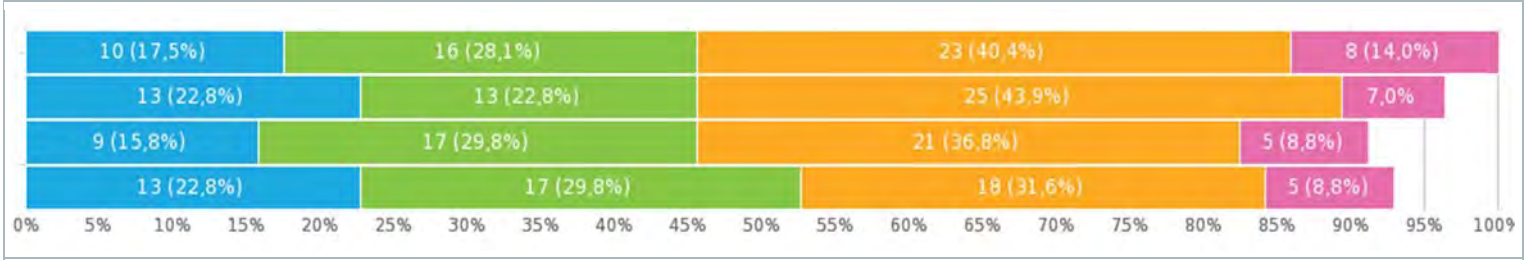
Ville, parchi e giardini

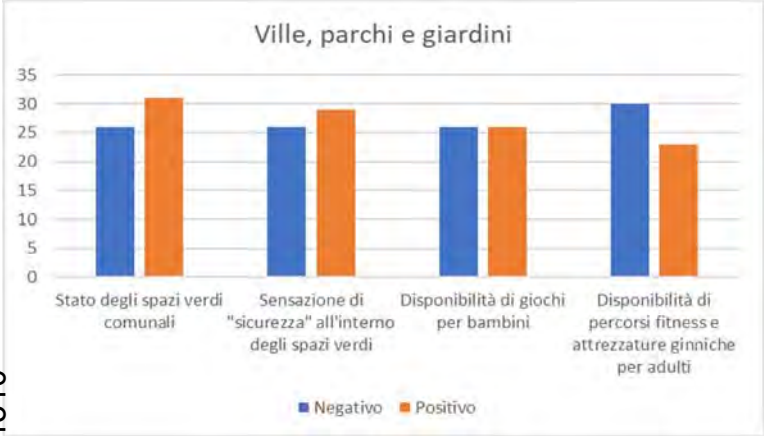
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

VERDE PUBBLICO, PARCHI E GIARDINI	2019		2020		Var.
Stato degli spazi verdi comunali	45,83		54,39		=
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	29,17		52,73		↑
Disponibilità di giochi per bambini	37,78		50,00		↑
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti	44,19		43,40		↓

*Matrice con scelte singole, Risposte **57x**, Non risposto **162x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Stato degli spazi verdi comunali	10 (17,5 %)	16 (28,1 %)	23 (40,4 %)	8 (14,0 %)
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	13 (22,8 %)	13 (22,8 %)	25 (43,9 %)	4 (7,0 %)
Disponibilità di giochi per bambini	9 (15,8 %)	17 (29,8 %)	21 (36,8 %)	5 (8,8 %)
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti	13 (22,8 %)	17 (29,8 %)	18 (31,6 %)	5 (8,8 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Sito web e sezione trasparenza

Sito web "www.comune.trani.it" e sezione "Amministrazione trasparente"

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

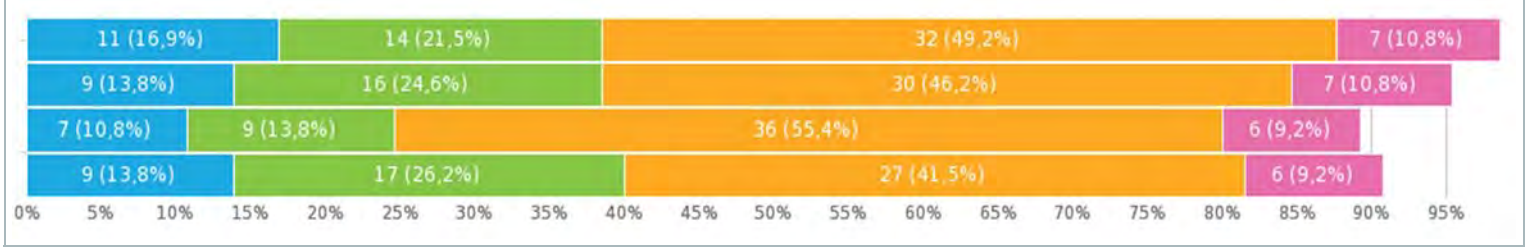
SITO WEB	2019	2020	Var.
Completezza delle informazioni	66,20	60,94	=
Aggiornamento dei dati e delle notizie	61,97	59,68	↓
Gradevolezza della grafica e delle immagini	70,15	72,41	=
Facilità nell'individuare le informazioni che si cercano	60,94	55,93	↓

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (SEZIONE)	2019	2020	Var.
Facilità nel trovarla all'interno del sito	51,16	61,02	↑
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	48,84	58,93	=
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	39,53	53,85	↑
Semplicità di consultazione	37,21	56,00	↑
Chiarezza dei contenuti	39,53	61,22	↑

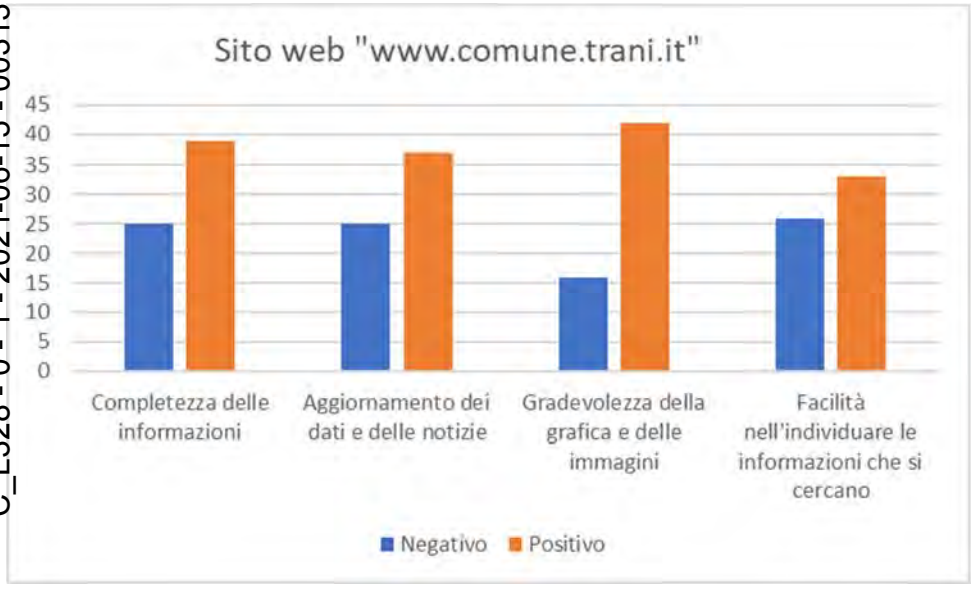
*Matrice con scelte singole, Risposte **65x**, Non risposto **154x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Completezza delle informazioni	11 (16,9 %)	14 (21,5 %)	32 (49,2 %)	7 (10,8 %)
Aggiornamento dei dati e delle notizie	9 (13,8 %)	16 (24,6 %)	30 (46,2 %)	7 (10,8 %)
Gradevolezza della grafica e delle immagini	7 (10,8 %)	9 (13,8 %)	36 (55,4 %)	6 (9,2 %)

Facilità nell'individuare le informazioni che si cercano	9 (13,8 %)	17 (26,2 %)	27 (41,5 %)	6 (9,2 %)



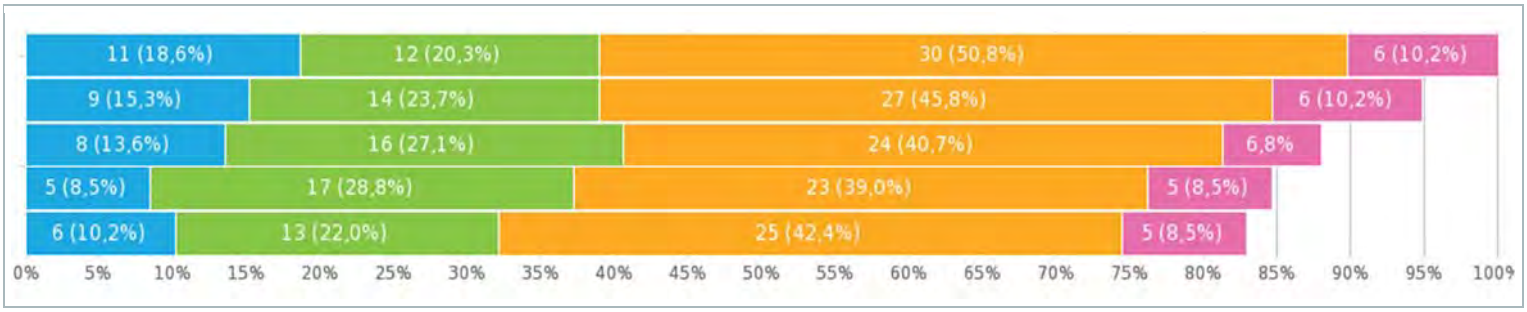
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

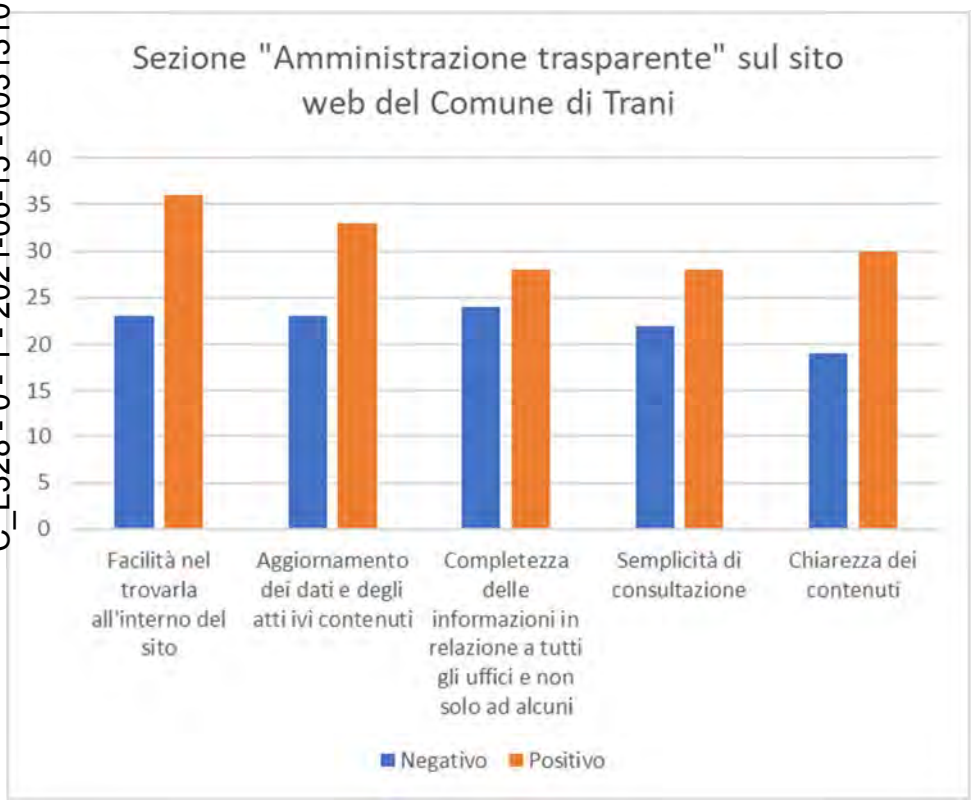


Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani

*Matrice con scelte singole, Risposte **59x**, Non risposto **160x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità nel trovarla all'interno del sito	11 (18,6 %)	12 (20,3 %)	30 (50,8 %)	6 (10,2 %)
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	9 (15,3 %)	14 (23,7 %)	27 (45,8 %)	6 (10,2 %)
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	8 (13,6 %)	16 (27,1 %)	24 (40,7 %)	4 (6,8 %)
Semplicità di consultazione	5 (8,5 %)	17 (28,8 %)	23 (39,0 %)	5 (8,5 %)
Chiarezza dei contenuti	6 (10,2 %)	13 (22,0 %)	25 (42,4 %)	5 (8,5 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

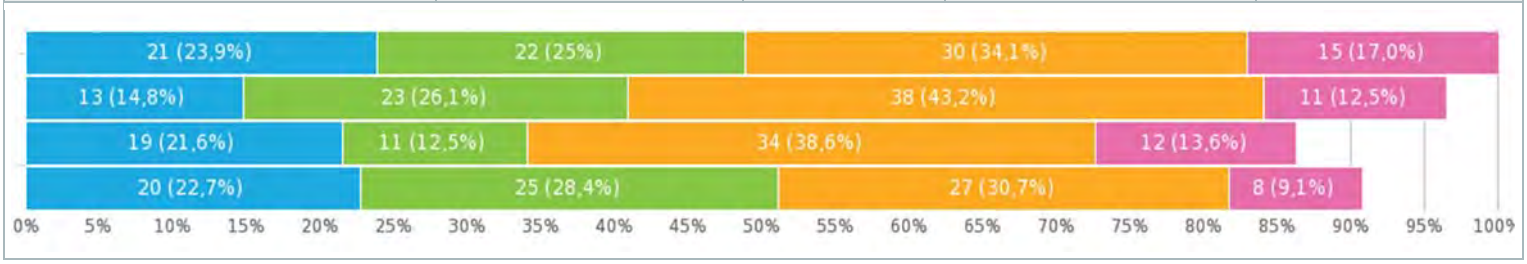
Parcheggi

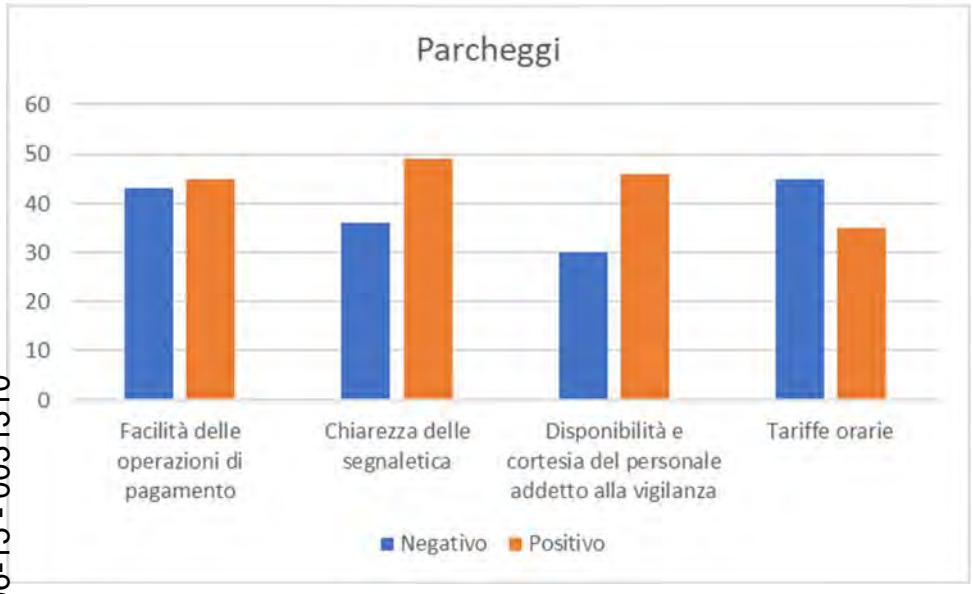
PARCHEGGI	2019		2020		Var.
Facilità delle operazioni di pagamento	52,08		51,14		=
Chiarezza delle segnaletica	46,94		57,65		=
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	58,70		60,53		↑
Tariffe orarie	58,33		43,75		=

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

*Matrice con scelte singole, Risposte **88x**, Non risposto **131x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità delle operazioni di pagamento	21 (23,9 %)	22 (25 %)	30 (34,1 %)	15 (17,0 %)
Chiarezza delle segnaletica	13 (14,8 %)	23 (26,1 %)	38 (43,2 %)	11 (12,5 %)
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	19 (21,6 %)	11 (12,5 %)	34 (38,6 %)	12 (13,6 %)
Tariffe orarie	20 (22,7 %)	25 (28,4 %)	27 (30,7 %)	8 (9,1 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

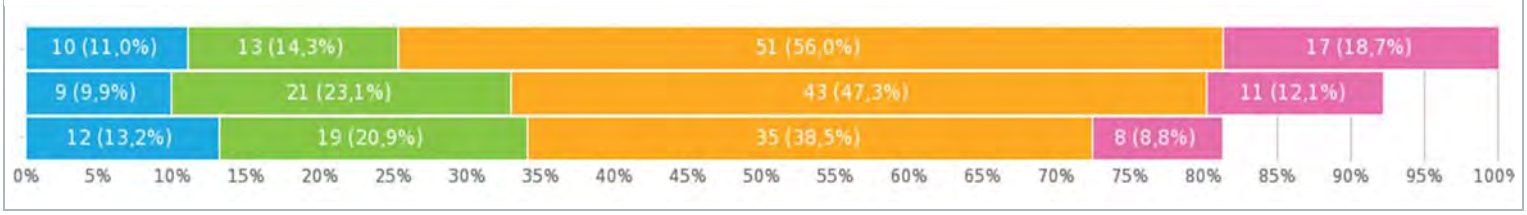
Illuminazione pubblica

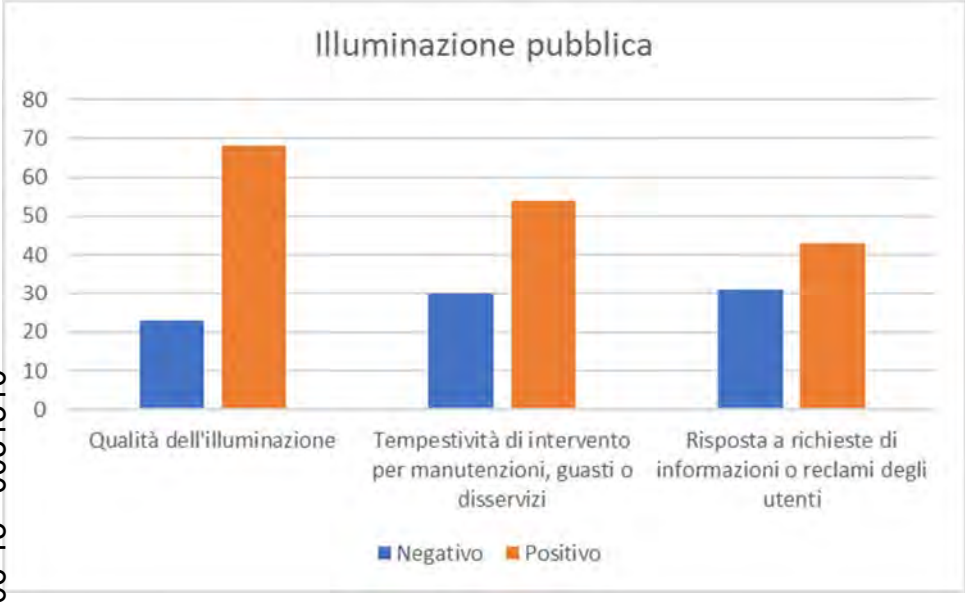
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	2019		2020		Var.
Qualità dell'illuminazione	70,13		74,73		=
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	62,50		64,29		=
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	39,44		58,11		↑

*Matrice con scelte singole, Risposte **91x**, Non risposto **128x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità dell'illuminazione	10 (11,0 %)	13 (14,3 %)	51 (56,0 %)	17 (18,7 %)
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	9 (9,9 %)	21 (23,1 %)	43 (47,3 %)	11 (12,1 %)
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	12 (13,2 %)	19 (20,9 %)	35 (38,5 %)	8 (8,8 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

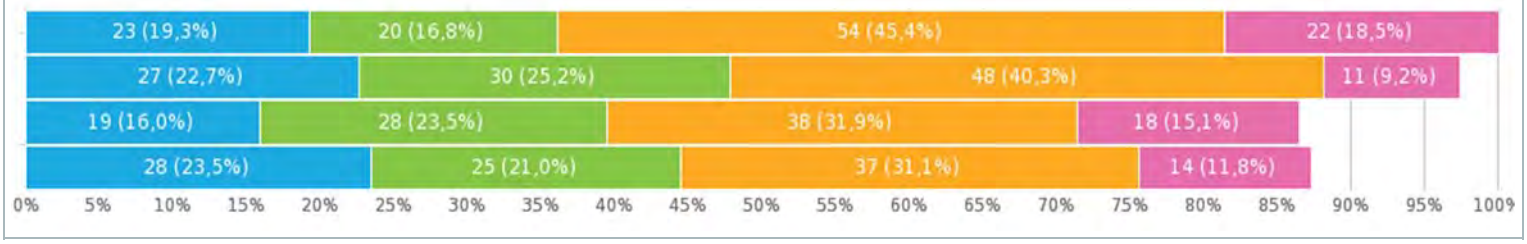
Igiene urbana e raccolta rifiuti

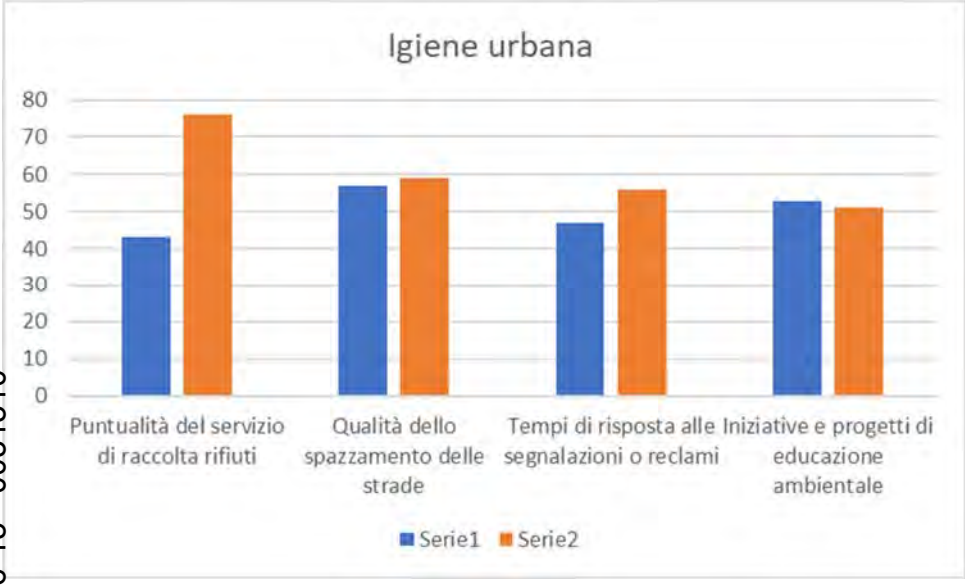
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

IGIENE URBANA E RACCOLTA RIFIUTI	2019	2020	Var.
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	45,45	63,87	↑
Qualità dello spazzamento delle strade	36,25	50,86	↑
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	35,94	54,37	↑
Iniziative e progetti di educazione ambientale	22,86	49,04	↑

*Matrice con scelte singole, Risposte **119x**, Non risposto **100x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddifatto
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	23 (19,3 %)	20 (16,8 %)	54 (45,4 %)	22 (18,5 %)
Qualità dello spazzamento delle strade	27 (22,7 %)	30 (25,2 %)	48 (40,3 %)	11 (9,2 %)
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	19 (16,0 %)	28 (23,5 %)	38 (31,9 %)	18 (15,1 %)
Iniziative e progetti di educazione ambientale	28 (23,5 %)	25 (21,0 %)	37 (31,1 %)	14 (11,8 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

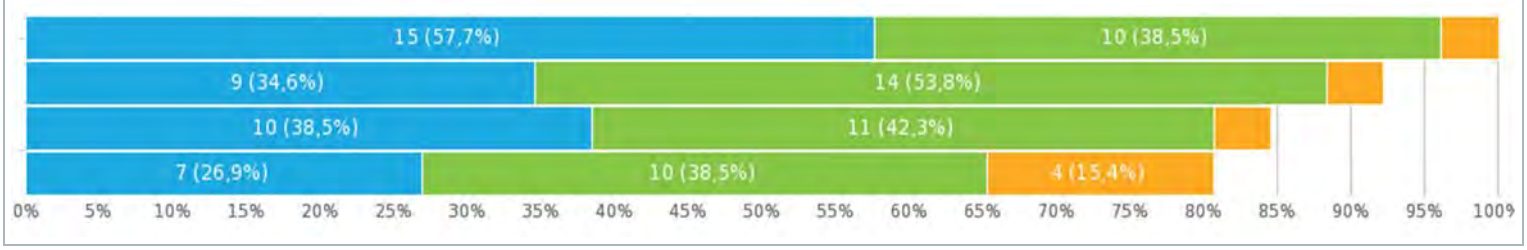
Strutture sportive

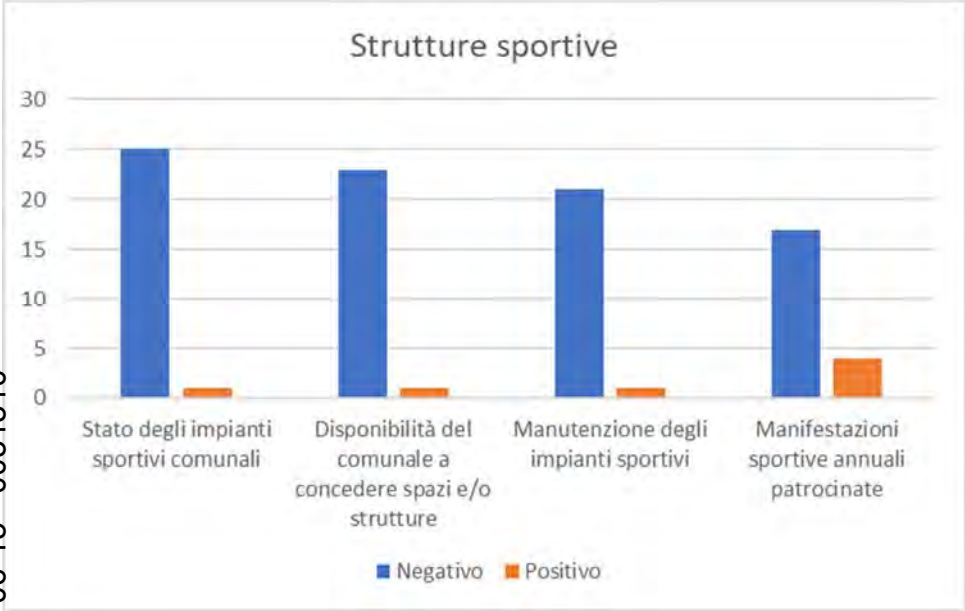
IMPIANTI SPORTIVI	2019		2020		Var.
Stato degli impianti sportivi comunali	19,61		3,85		=
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	23,91		4,17		=
Manutenzione degli impianti sportivi	11,11		4,55		=
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	33,33		19,05		=

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

*Matrice con scelte singole, Risposte **26x**, Non risposto **193x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Stato degli impianti sportivi comunali	15 (57,7 %)	10 (38,5 %)	1 (3,8 %)	0
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	9 (34,6 %)	14 (53,8 %)	1 (3,8 %)	0
Manutenzione degli impianti sportivi	10 (38,5 %)	11 (42,3 %)	1 (3,8 %)	0
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	7 (26,9 %)	10 (38,5 %)	4 (15,4 %)	0





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

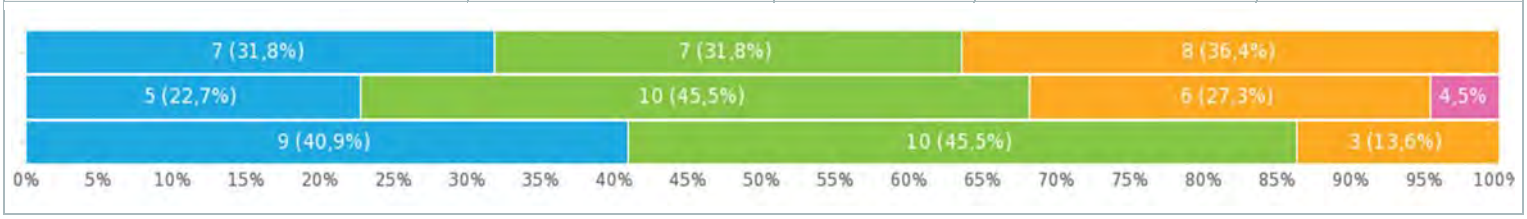
Trasporto pubblico

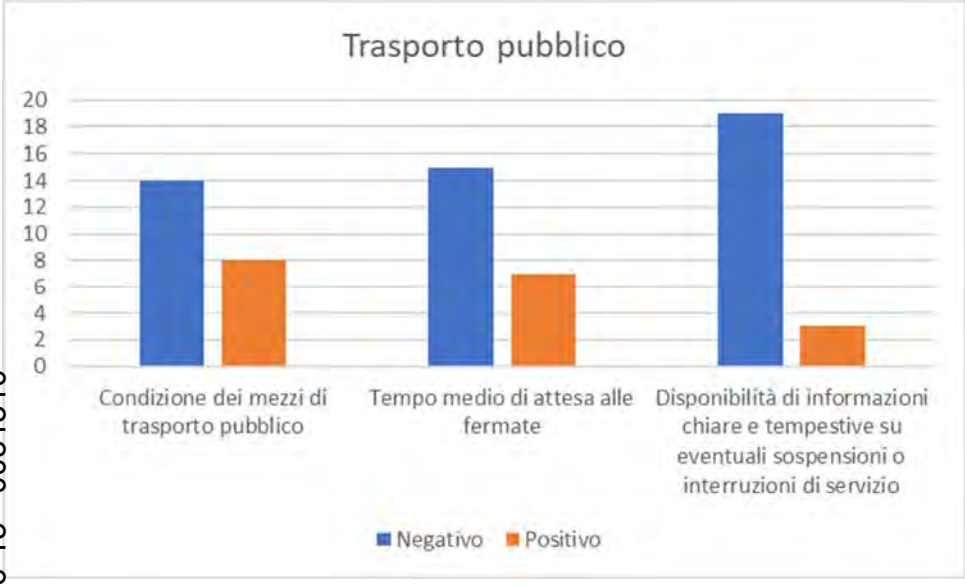
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	2019		2020		Var.
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	32,20		36,36		=
Tempo medio di attesa alle fermate	29,82		31,82		=
Disponibilità di informazioni chiare e tempestive su eventuali sospensioni o interruzioni di servizio	36,84		13,64		=

C_L328_0_1_2021-06-15_0031310

*Matrice con scelte singole, Risposte **22x**, Non risposto **197x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	7 (31,8 %)	7 (31,8 %)	8 (36,4 %)	0
Tempo medio di attesa alle fermate	5 (22,7 %)	10 (45,5 %)	6 (27,3 %)	1 (4,5 %)
Disponibilità di informazioni chiare e tempestive su eventuali sospensioni o interruzioni di servizio	9 (40,9 %)	10 (45,5 %)	3 (13,6 %)	0





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

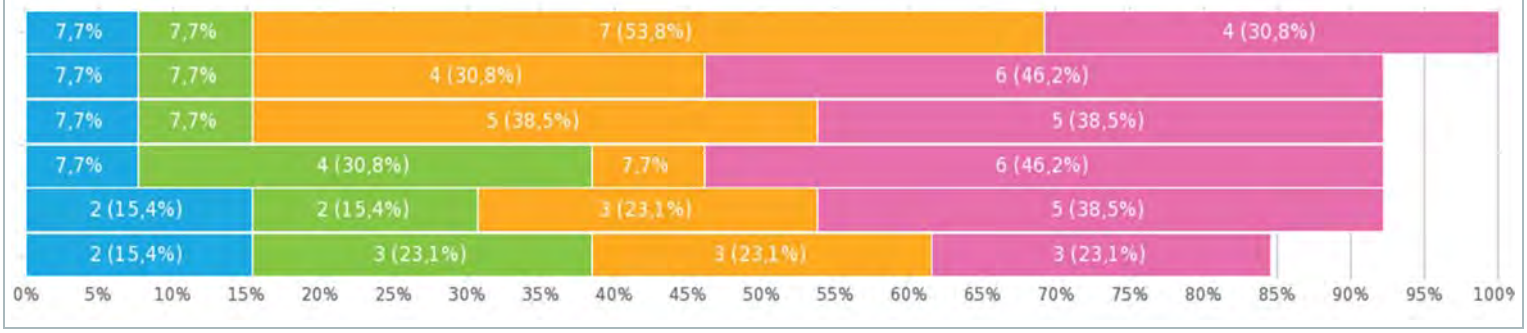
Biblioteca “G. Bovio”

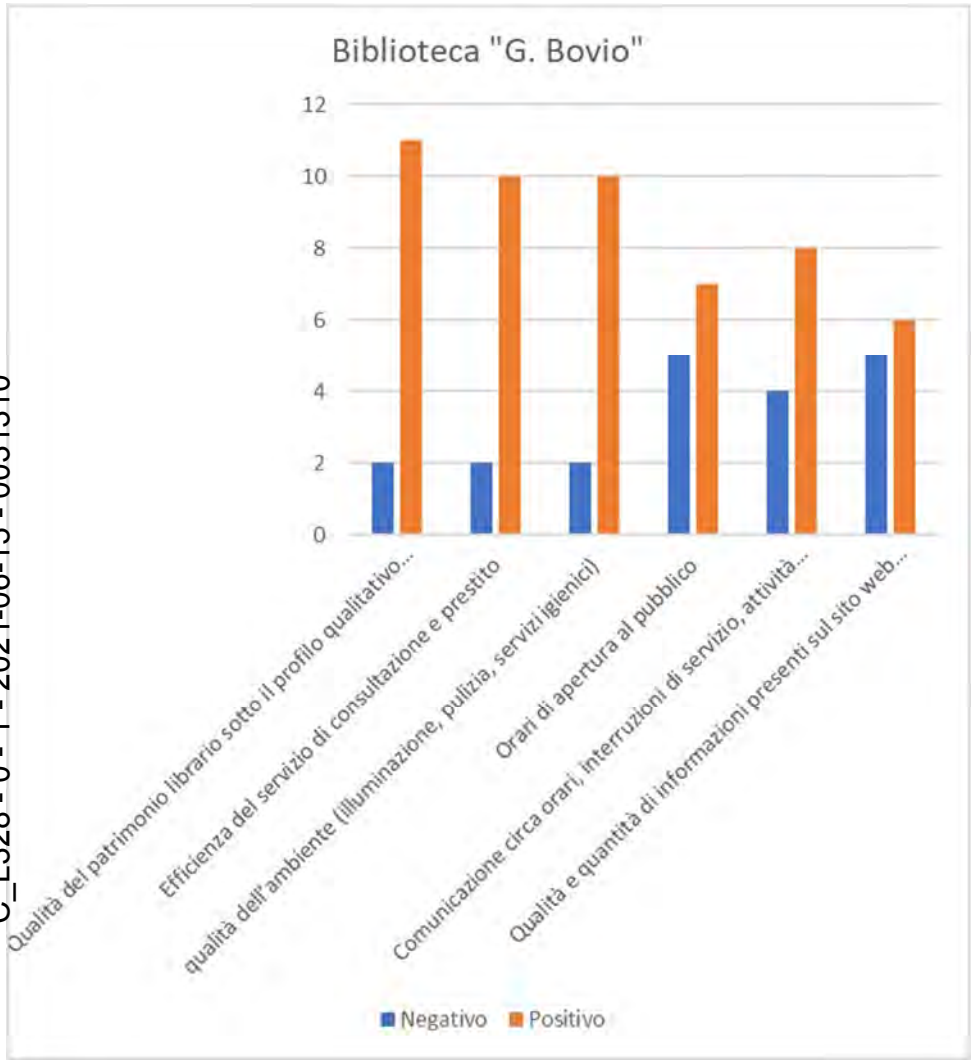
BIBLIOTECA	2019		2020		Var.
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	84,78		84,62		=
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	90,24		83,33		=
qualità dell’ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	84,78		83,33		=
Orari di apertura al pubblico	77,50		58,33		↓
Comunicazione circa orari, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, ecc.	74,36		66,67		=
Qualità e quantità di informazioni presenti sul sito web della biblioteca			54,55		n.d.

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

*Matrice con scelte singole, Risposte **13x**, Non risposto **206x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	1 (7,7 %)	1 (7,7 %)	7 (53,8 %)	4 (30,8 %)
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	1 (7,7 %)	1 (7,7 %)	4 (30,8 %)	6 (46,2 %)
qualità dell’ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	1 (7,7 %)	1 (7,7 %)	5 (38,5 %)	5 (38,5 %)
Orari di apertura al pubblico	1 (7,7 %)	4 (30,8 %)	1 (7,7 %)	6 (46,2 %)
Comunicazione circa orari, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, ecc.	2 (15,4 %)	2 (15,4 %)	3 (23,1 %)	5 (38,5 %)
Qualità e quantità di informazioni presenti sul sito web della biblioteca	2 (15,4 %)	3 (23,1 %)	3 (23,1 %)	3 (23,1 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

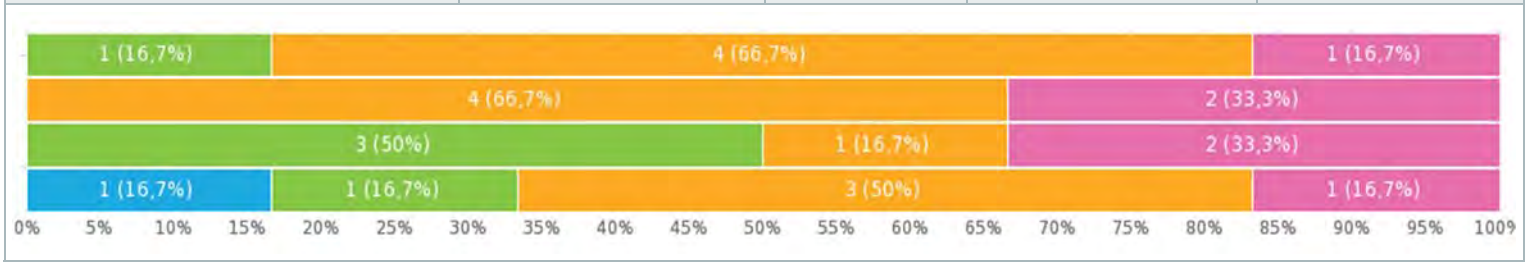
Mensa scolastica

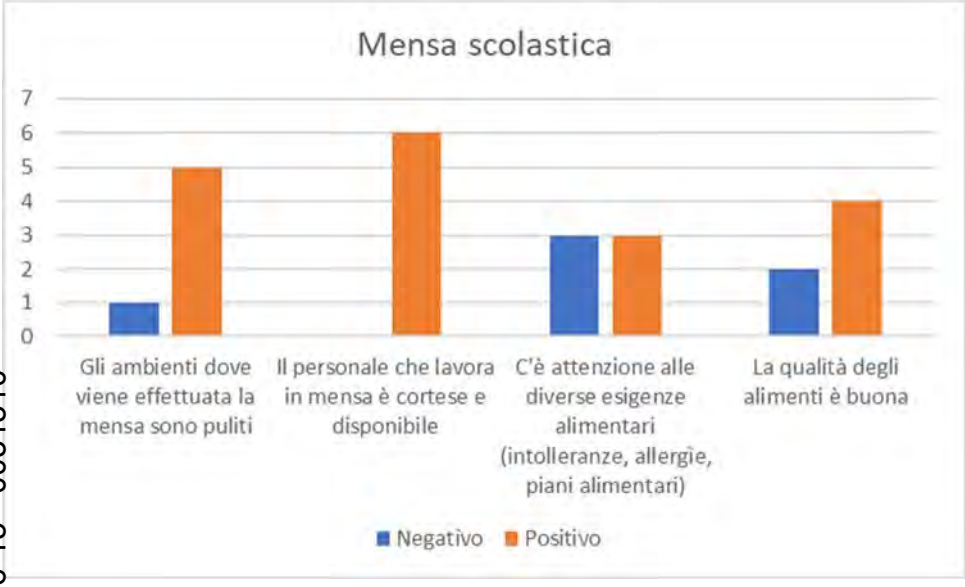
MENSA SCOLASTICA	2019		2020		Var.
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	66,67		83,33		=
Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	63,16		100,00		=
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	68,42		50,00		↓
La qualità degli alimenti è buona	57,89		66,67		↑

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

*Matrice con scelte singole, Risposte **6x**, Non risposto **213x***

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	0	1 (16,7 %)	4 (66,7 %)	1 (16,7 %)
Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	0	0	4 (66,7 %)	2 (33,3 %)
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	0	3 (50 %)	1 (16,7 %)	2 (33,3 %)
La qualità degli alimenti è buona	1 (16,7 %)	1 (16,7 %)	3 (50 %)	1 (16,7 %)





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

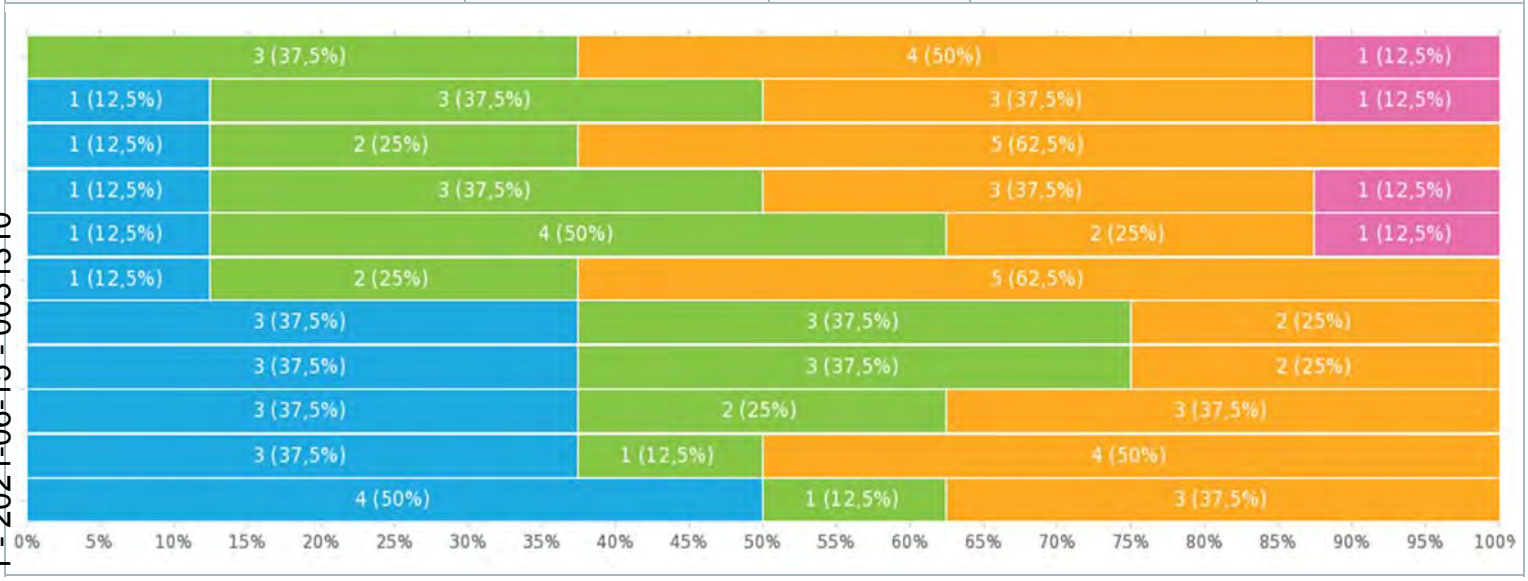
Cimitero

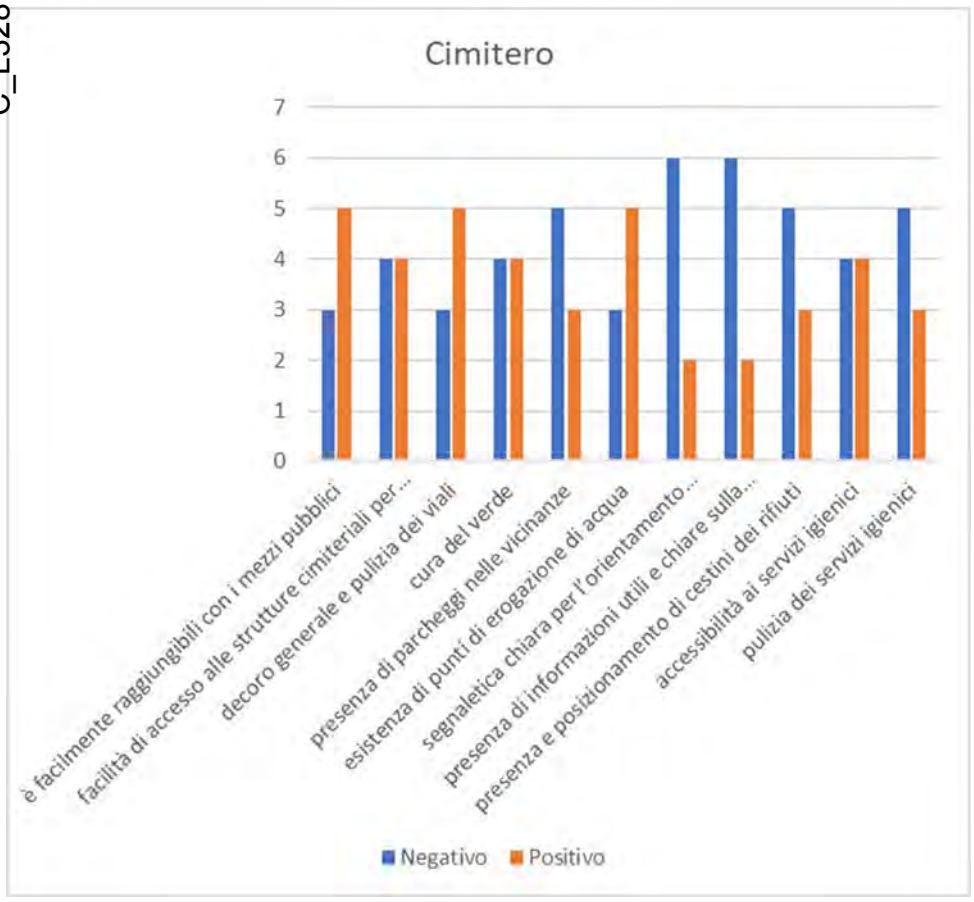
C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

CIMITERO	2020	
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	62,50	
facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	50,00	
decoro generale e pulizia dei viali	62,50	
cura del verde	50,00	
presenza di parcheggi nelle vicinanze	37,50	
esistenza di punti di erogazione di acqua	62,50	
segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	25,00	
presenza di informazioni utili e chiare sulla localizzazione delle tombe/loculi	25,00	
presenza e posizionamento di cestini dei rifiuti	37,50	
accessibilità ai servizi igienici	50,00	
pulizia dei servizi igienici	37,50	

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	0	3 (37,5 %)	4 (50 %)	1 (12,5 %)
facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	1 (12,5 %)	3 (37,5 %)	3 (37,5 %)	1 (12,5 %)
decoro generale e pulizia dei viali	1 (12,5 %)	2 (25 %)	5 (62,5 %)	0
cura del verde	1 (12,5 %)	3 (37,5 %)	3 (37,5 %)	1 (12,5 %)
presenza di parcheggi nelle vicinanze	1 (12,5 %)	4 (50 %)	2 (25 %)	1 (12,5 %)
esistenza di punti di erogazione di acqua	1 (12,5 %)	2 (25 %)	5 (62,5 %)	0
segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	3 (37,5 %)	3 (37,5 %)	2 (25 %)	0
presenza di informazioni utili e chiare sulla localizzazione delle tombe/loculi	3 (37,5 %)	3 (37,5 %)	2 (25 %)	0

presenza e posizionamento di cestini dei rifiuti	3 (37,5 %)	2 (25 %)	3 (37,5 %)	0
accessibilità ai servizi igienici	3 (37,5 %)	1 (12,5 %)	4 (50 %)	0
pulizia dei servizi igienici	4 (50 %)	1 (12,5 %)	3 (37,5 %)	0

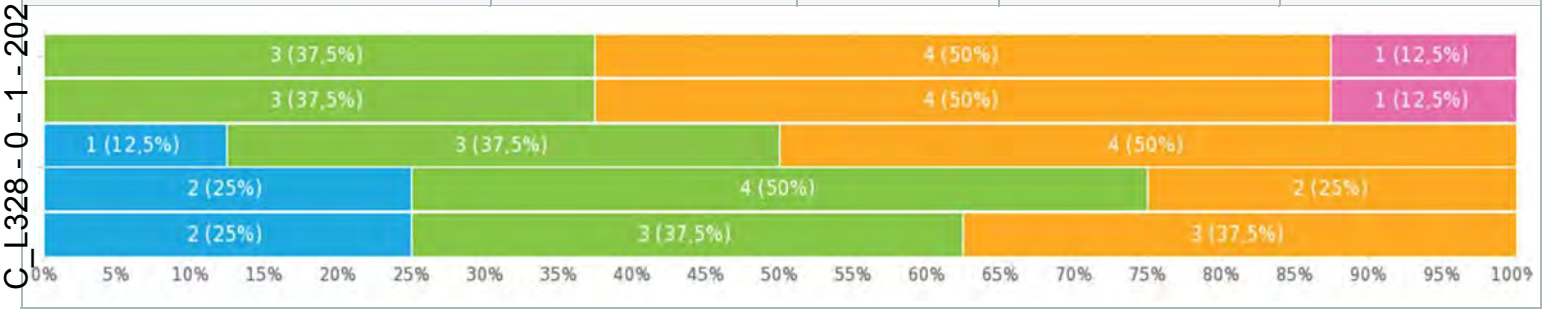


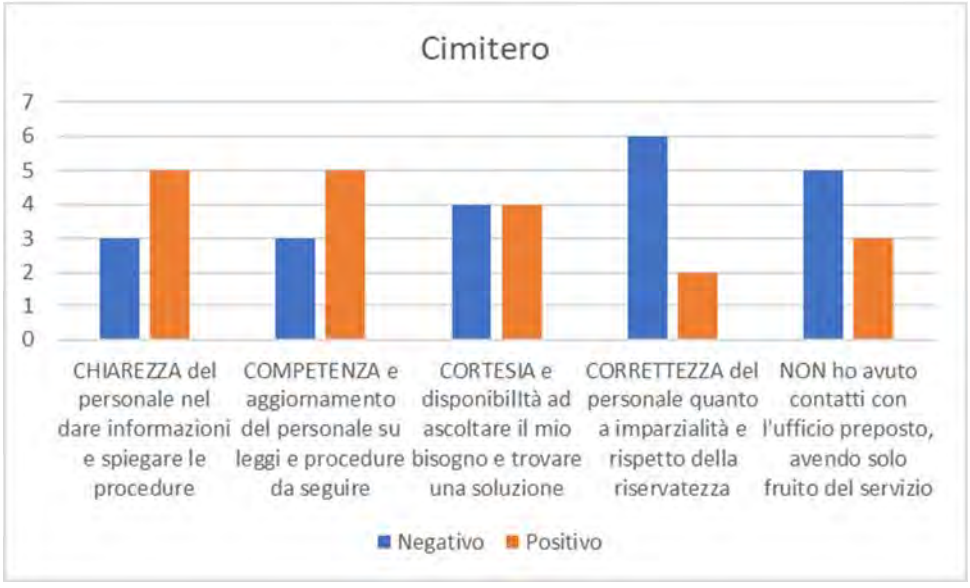


C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Sulla base dell'esperienza con l'ufficio e il personale presso il cimitero, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	0	3 (37,5 %)	4 (50 %)	1 (12,5 %)
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	0	3 (37,5 %)	4 (50 %)	1 (12,5 %)
CORTESIA e disponibilltà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	1 (12,5 %)	3 (37,5 %)	4 (50 %)	0
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	2 (25 %)	4 (50 %)	2 (25 %)	0
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	2 (25 %)	3 (37,5 %)	3 (37,5 %)	0

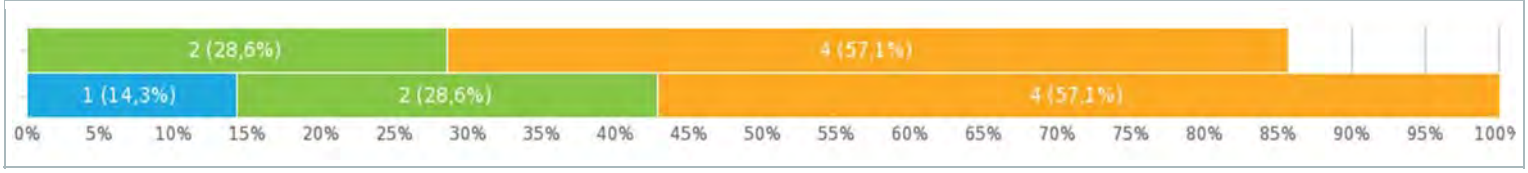




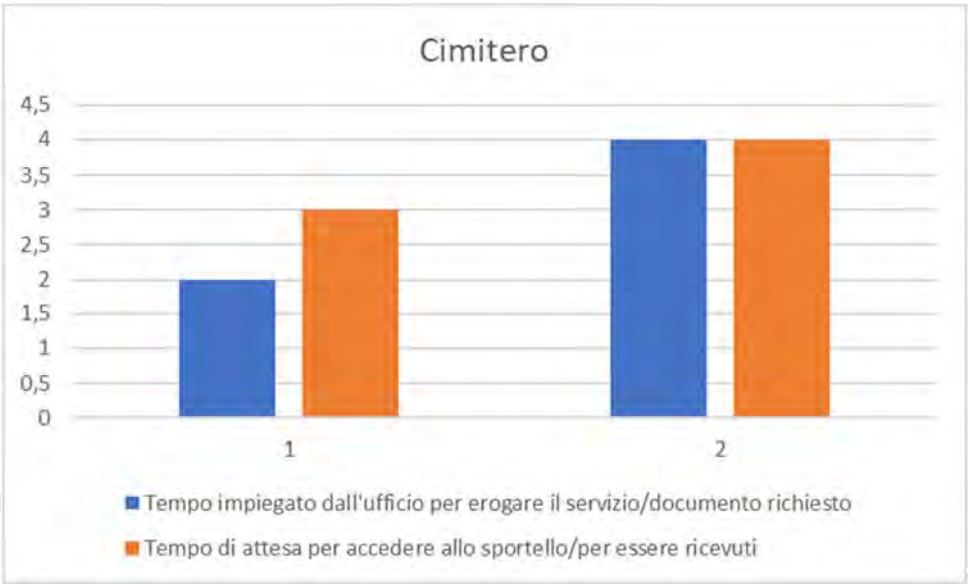
	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

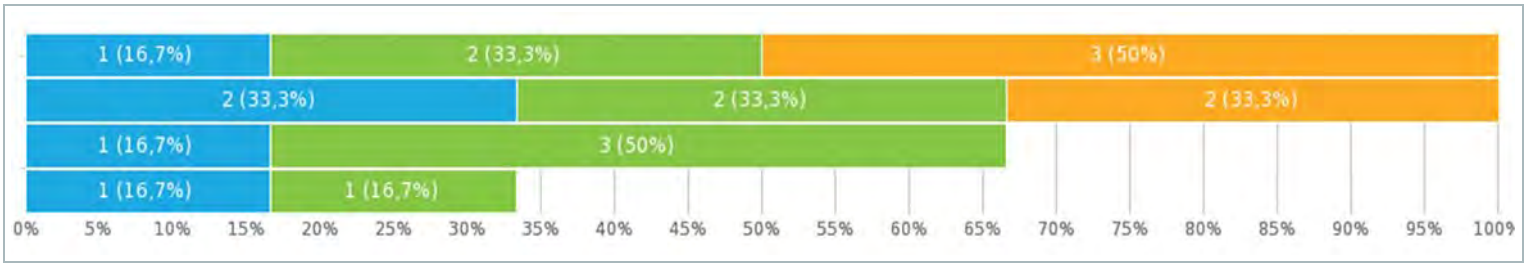
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	0	2 (28,6 %)	4 (57,1 %)	0
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	1 (14,3 %)	2 (28,6 %)	4 (57,1 %)	0

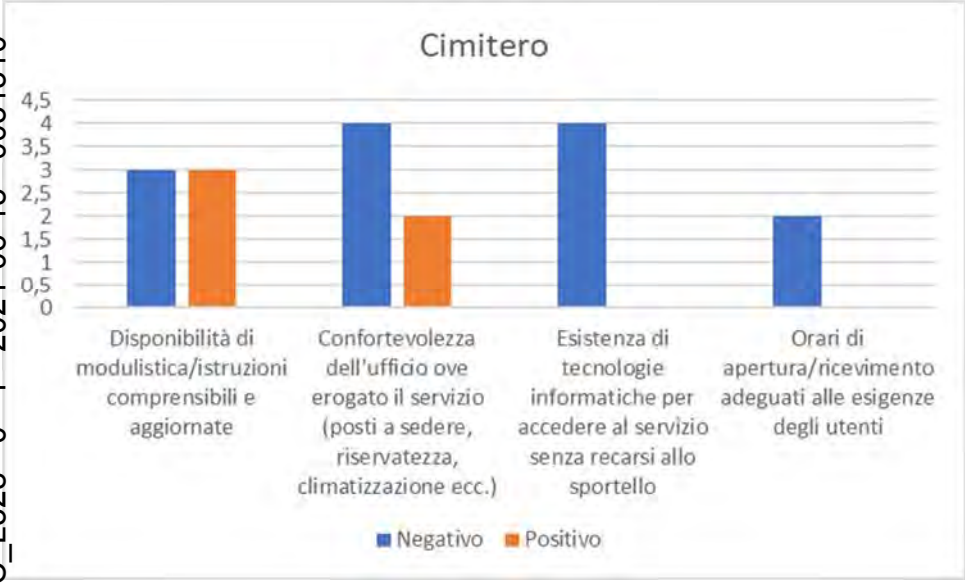


C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310



	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	1 (16,7 %)	2 (33,3 %)	3 (50 %)	0
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	2 (33,3 %)	2 (33,3 %)	2 (33,3 %)	0
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	1 (16,7 %)	3 (50 %)	0	0
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	1 (16,7 %)	1 (16,7 %)	0	0





C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Appendice: il sondaggio

Quanto sei soddisfatto dei servizi offerti dalla Città di Trani ?

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Gentile Utente,
compilando questo sondaggio, che richiederà non oltre 5 minuti, ci aiuterai a comprendere come offrire dei servizi sempre migliori.
Il questionario è completamente **anonimo** e potrà essere compilato e trasmesso entro il **15 gennaio 2021**.
Il Servizio di Segreteria Generale del Comune di Trani

Informativa

Istruzioni domanda: Il questionario è assolutamente anonimo e le modalità di raccolta dei dati non consentono l'identificazione del soggetto compiliante. Nessun dato verrà ceduto a terzi e l'uso dei risultati sarà di fine meramente statistico per il miglioramento dei servizi della Città di Trani. La partecipazione alla presente indagine è libera e nessuno dei dati raccolti è da considerarsi sensibile o personale, pertanto non necessita alcuna formulazione di consenso informato.

- ◯ Voglio partecipare all'indagine
- ◯ NON Voglio partecipare all'indagine.

La mia fascia d'età:

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ◯ dai 16 ai 29 anni
- ◯ dai 30 ai 50 anni
- ◯ dai 51 ai 66 anni
- ◯ oltre 67 anni

La mia occupazione:

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ◯ studente
- ◯ in cerca di occupazione
- ◯ casalinga/o
- ◯ dipendente pubblico
- ◯ dipendente privato
- ◯ libero professionista / imprenditore

- ◯ pensionato

Quale servizio hai richiesto nel corso dell'anno e vorresti valutare ?

Istruzioni domanda: Indicare solo un servizio tra quelli di seguito riportati. Per valutare più servizi ripetere il questionario per ciascuno di essi.

- ◯ Affissioni e pubblicità
- ◯ Attività produttive (SUAP)
- ◯ Biblioteca "G. Bovio"
- ◯ Cimitero
- ◯ Darsena comunale
- ◯ Demografici (anagrafe, stato civile, carte identità, elettorale, ecc.)
- ◯ Edilizia (SUE)
- ◯ Igiene urbana e raccolta rifiuti
- ◯ Illuminazione pubblica
- ◯ Impianti sportivi
- ◯ Mensa scolastica
- ◯ Palazzo Beltrani e Pinacoteca "Scaringi"
- ◯ Parcheggi
- ◯ Polizia locale (contravvenzioni al codice della strada - sportello)
- ◯ Polizia locale (segnalazioni e pratiche diverse dalle sanzioni stradali)
- ◯ Protocollo
- ◯ Relazioni col pubblico (URP)
- ◯ Sito web e trasparenza degli atti
- ◯ Sportello sociale
- ◯ Trasporto pubblico locale
- ◯ Trasporto scolastico
- ◯ Tributi
- ◯ Verde pubblico, parchi e giardini

Per quale motivo ti sei rivolto al Servizio ?

Istruzioni domanda: Scegli una o più risposte

- ☐ richiesta di informazioni,moduli, consulenza
- ☐ richiesta documenti o certificazioni
- ☐ presentare istanza per autorizzazioni, concessioni o avvio nuova attività
- ☐ aggiornamento, modifica, rinnovo di precedenti titoli/certificati/autorizzazioni
- ☐ segnalazione di problemi/esposti/reclami

C_L328-0-1-2021-06-15-0031310

- ☐ accesso agli atti
- ☐ NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio
- ☐ Altro...

Sulla base dell'esperienza con il servizio che hai appena scelto di valutare, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	○	○	○	○
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	○	○	○	○
CORTESIA e disponibilItà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	○	○	○	○
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	○	○	○	○

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	○	○	○	○
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	○	○	○	○
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica	○	○	○	○

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto

Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	◯	◯	◯	◯
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	◯	◯	◯	◯
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	◯	◯	◯	◯
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	◯	◯	◯	◯

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Vuoi comunicarci altre osservazioni in relazione al servizio appena valutato ?

Istruzioni domanda: Suggerimenti o critiche sono sempre graditi

In quanto cittadino o frequentatore di Trani, ci piacerebbe avere il tuo giudizio su altri servizi di cui fruisci abitualmente.

Istruzioni domanda: Vuoi proseguire ?

◯ Si
◯ No

Ville, parchi e giardini

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Stato degli spazi verdi comunali	◯	◯	◯	◯
Sensazione di "sicurezza" all'interno degli spazi verdi	◯	◯	◯	◯
Disponibilità di giochi per bambini	◯	◯	◯	◯
Disponibilità di percorsi fitness e attrezzature ginniche per adulti	◯	◯	◯	◯

Ville, parchi e giardini - eventuali osservazioni:

Sito web "www.comune.trani.it"

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Completezza delle informazioni	○	○	○	○
Aggiornamento dei dati e delle notizie	○	○	○	○
Gradevolezza della grafica e delle immagini	○	○	○	○
Facilità nell'individuare le informazioni che si cercano	○	○	○	○

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Sezione "Amministrazione trasparente" sul sito web del Comune di Trani

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità nel trovarla all'interno del sito	○	○	○	○
Aggiornamento dei dati e degli atti ivi contenuti	○	○	○	○
Completezza delle informazioni in relazione a tutti gli uffici e non solo ad alcuni	○	○	○	○
Semplicità di consultazione	○	○	○	○
Chiarezza dei contenuti	○	○	○	○

Sito WEB e sezione TRASPARENZA sul sito web del Comune di Trani - eventuali osservazioni:

Parcheggi

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Facilità delle operazioni di pagamento	○	○	○	○
Chiarezza delle segnaletica	○	○	○	○
Disponibilità e cortesia del personale addetto alla vigilanza	○	○	○	○
Tariffe orarie	○	○	○	○

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Parcheggi - eventuali osservazioni:

Illuminazione pubblica

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità dell'illuminazione	○	○	○	○
Tempestività di intervento per manutenzioni, guasti o disservizi	○	○	○	○
Risposta a richieste di informazioni o reclami degli utenti	○	○	○	○

Illuminazione pubblica - eventuali osservazioni:

Igiene urbana

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddifatto
Puntualità del servizio di raccolta rifiuti	◯	◯	◯	◯
Qualità dello spazzamento delle strade	◯	◯	◯	◯
Tempi di risposta alle segnalazioni o reclami	◯	◯	◯	◯
Iniziative e progetti di educazione ambientale	◯	◯	◯	◯

C_L328_-0-_1_-_2021-06-15_-_0031310

Igiene urbana - eventuali osservazioni:

Se vuoi, puoi aiutarci a migliorare altri servizi

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ◯ NO, voglio chiudere il questionario.
- ◯ SI, voglio proseguire valutando altri servizi.

Scegli quale altri servizio valutare

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ◯ Mensa scolastica
- ◯ Biblioteca "G. Bovio"
- ◯ Trasporto pubblico locale
- ◯ Strutture sportive

Strutture sportive

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto

Stato degli impianti sportivi comunali	○	○	○	○
Disponibilità del comunale a concedere spazi e/o strutture	○	○	○	○
Manutenzione degli impianti sportivi	○	○	○	○
Manifestazioni sportive annuali patrocinate	○	○	○	○

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Strutture sportive - eventuali osservazioni:

Vuoi formulare osservazioni o suggerimenti in relazione alle strutture sportive ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ○ no
- ○ si

Trasporto pubblico

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Condizione dei mezzi di trasporto pubblico	○	○	○	○
Tempo medio di attesa alle fermate	○	○	○	○
Disponibilità di informazioni chiare e tempestive su eventuali sospensioni o interruzioni di servizio	○	○	○	○

Trasporto pubblico - eventuali osservazioni:

Vuoi formulare osservazioni o suggerimenti in relazione al Trasporto pubblico?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ◯ no
- ◯ si

Biblioteca "G. Bovio"

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Qualità del patrimonio librario sotto il profilo qualitativo e quantitativo	◯	◯	◯	◯
Efficienza del servizio di consultazione e prestito	◯	◯	◯	◯
qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)	◯	◯	◯	◯
Orari di apertura al pubblico	◯	◯	◯	◯
Comunicazione circa orari, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, ecc.	◯	◯	◯	◯
Qualità e quantità di informazioni presenti sul sito web della biblioteca	◯	◯	◯	◯

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Vuoi formulare osservazioni o suggerimenti in relazione al servizio Biblioteca ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ◯ no
- ◯ si

Mensa scolastica

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Gli ambienti dove viene effettuata la mensa sono puliti	◯	◯	◯	◯

Il personale che lavora in mensa è cortese e disponibile	◯	◯	◯	◯
C'è attenzione alle diverse esigenze alimentari (intolleranze, allergie, piani alimentari)	◯	◯	◯	◯
La qualità degli alimenti è buona	◯	◯	◯	◯

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Vuoi formulare osservazioni o suggerimenti in relazione al servizio mensa ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

◯ no

◯ si

Cimitero

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	◯	◯	◯	◯
facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	◯	◯	◯	◯
decoro generale e pulizia dei viali	◯	◯	◯	◯
cura del verde	◯	◯	◯	◯
presenza di parcheggi nelle vicinanze	◯	◯	◯	◯
esistenza di punti di erogazione di acqua	◯	◯	◯	◯
segnaletica chiara per l’orientamento all’interno	◯	◯	◯	◯
presenza di informazioni utili e chiare sulla localizzazione delle tombe/loculi	◯	◯	◯	◯
presenza e posizionamento di cestini dei rifiuti	◯	◯	◯	◯

accessibilità ai servizi igienici	○	○	○	○
pulizia dei servizi igienici	○	○	○	○

Sulla base dell'esperienza con l'ufficio e il personale presso il cimitero, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	○	○	○	○
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	○	○	○	○
CORTESIA e disponibilItà ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	○	○	○	○
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	○	○	○	○
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	○	○	○	○

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	○	○	○	○
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	○	○	○	○

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	○	○	○	○
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	○	○	○	○
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	○	○	○	○
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	○	○	○	○

C_L328_0_1 - 2021-06-15 - 0031310

Vuoi formulare osservazioni o suggerimenti in relazione al servizio cimiteriale ?

Istruzioni domanda: Scegli una risposta

- ○ no
- ○ si

Trasporto scolastico

Istruzioni domanda: Scegli una risposta in ogni fila

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
puntualità e rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico	○	○	○	○
adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia	○	○	○	○
adeguatezza del costo del servizio rispetto al servizio ricevuto	○	○	○	○
attenzione a misure e procedure di sicurezza per la salvaguardia degli alunni	○	○	○	○
funzionalità dei percorsi di linea casa/scuola e viceversa	○	○	○	○
semplicità di iscrizione al servizio	○	○	○	○
efficacia e puntualità della comunicazione con l'ufficio comunale che si occupa di trasporto scolastico	○			

○	○	○	

Sulla base dell'esperienza col personale presso l'ufficio che si occupa del trasporto scolastico, ti chiediamo di esprimere il tuo pensiero

Istruzioni domanda: Scegli una risposta per ogni riga

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
CHIAREZZA del personale nel dare informazioni e spiegare le procedure	○	○	○	○
COMPETENZA e aggiornamento del personale su leggi e procedure da seguire	○	○	○	○
CORTESIA e disponibilità ad ascoltare il mio bisogno e trovare una soluzione	○	○	○	○
CORRETTEZZA del personale quanto a imparzialità e rispetto della riservatezza	○	○	○	○
NON ho avuto contatti con l'ufficio preposto, avendo solo fruito del servizio	○	○	○	○

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto
Tempo impiegato dall'ufficio per erogare il servizio/documento richiesto	○	○	○	○
Tempo di attesa per accedere allo sportello/per essere ricevuti	○	○	○	○
Tempo di attesa per essere ricontattati dopo invio email o istanza telematica	○	○	○	○

Istruzioni domanda: Rispondere solo alle domande per cui si è avuta una esperienza specifica

	Del tutto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Del tutto soddisfatto

Disponibilità di modulistica/istruzioni comprensibili e aggiornate	○	○	○	○
Confortevolezza dell'ufficio ove erogato il servizio (posti a sedere, riservatezza, climatizzazione ecc.)	○	○	○	○
Esistenza di tecnologie informatiche per accedere al servizio senza recarsi allo sportello	○	○	○	○
Orari di apertura/ricevimento adeguati alle esigenze degli utenti	○	○	○	○

C_L328 - 0 - 1 - 2021-06-15 - 0031310

Vuoi comunicarci altre osservazioni in relazione all'organizzazione del servizio trasporto scolastico ?

Istruzioni domanda: Suggerimenti o critiche sono sempre graditi