SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

SERVIZIO TRASPORTO
ANNO SCOLASTICO 2023/24

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Amministrazione Comunale di Salerno è impegnata da oltre un decennio a portare avanti un processo di rinnovamento organizzativo nell'ambito del quale i cittadini sono chiamati a esprimere le proprie esigenze e le proprie aspettative, al fine di contribuire al miglioramento dei servizi erogati, ad elevarne la qualità e, di conseguenza, il grado di soddisfazione degli utenti destinatari.

La "customer satisfaction" rappresenta lo strumento più efficace per verificare la percezione degli utenti rispetto ai servizi di cui sono fruitori e, più in generale, la qualità complessiva degli stessi.

In tale ottica si inserisce la rilevazione che viene effettuata – al termine dell'anno scolastico – nell'ambito del Servizio Trasporto Scolastico, attraverso un questionario distribuito alle famiglie interessate.

Il questionario è strutturato per blocchi di domande che presuppongono una risposta sintetica, racchiusa prevalentemente in una scala di 4 livelli di giudizio (*ottimo - buono - sufficiente - insufficiente),* concernenti gli aspetti che si ritengono modificabili con l'adozione di opportune misure correttive e migliorative.

La compilazione del modello, effettuabile in **forma anonima,** è semplice e veloce, essendo sufficiente barrare la casella preimpostata corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Per l'anno scolastico 2023/2024, il questionario è stato distribuito a tutti gli utenti fruitori, (**255**), di cui **n. 231** hanno correttamente compilato e restituito il questionario.

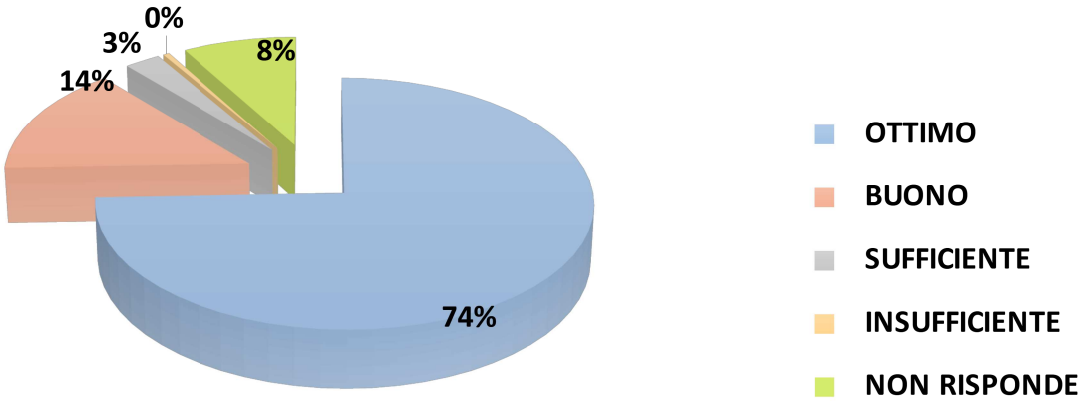
ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati, preceduta dall'inserimento degli stessi in uno specifico foglio di calcolo, scaturisce dall'elaborazione statistica delle variabili indagate.

Nel grafico che segue vengono riepilogati i dati percentuali ottenuti dalla sommatoria dei giudizi espressi dagli utenti interpellati sui vari aspetti del servizio.

Domanda A)

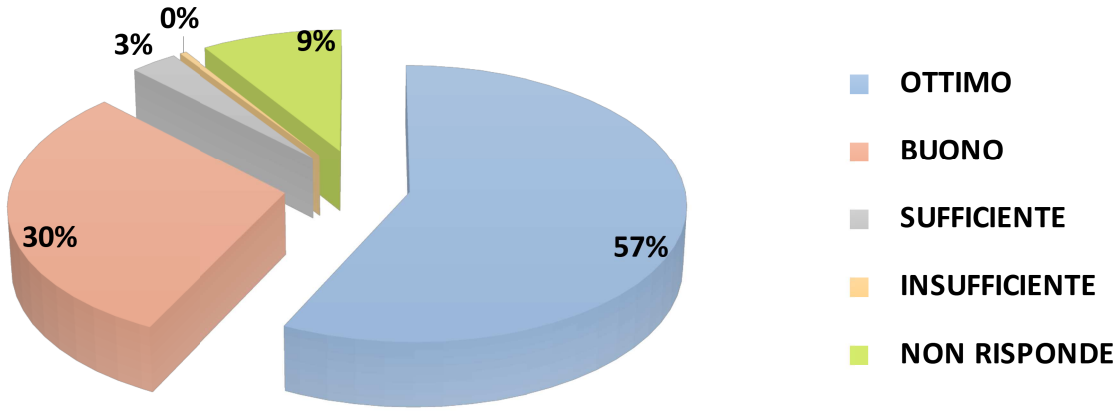
Come valuta la disponibilità del personale autista e di accompagnamento a bordo dello scuolabus?



Questo dato attesta la professionalità degli operatori addetti, la correttezza e la disponibilità degli stessi nei confronti degli utenti e la fiducia riposta dalle famiglie nell'affidare a loro i propri figli.

Domanda B)

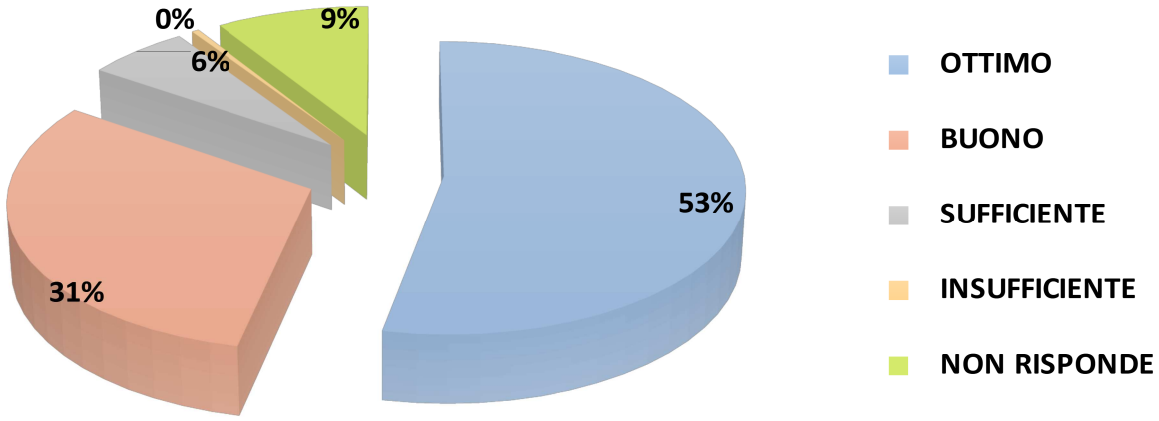
Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?



Tale risultato conferma la cura nella manutenzione degli scuolabus e dà atto dell'attenzione riservata alla tipologia dei mezzi nell'ambito della nuova procedura d'appalto per l'affidamento del servizio.

Domanda C)

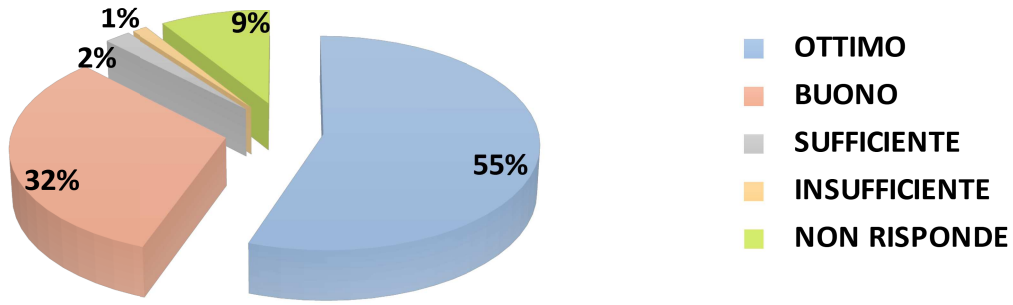
Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa ?



Il dato evidenzia che sulla maggioranza dei percorsi i tempi stabiliti vengono rispettati con puntualità e precisione.

Domanda D

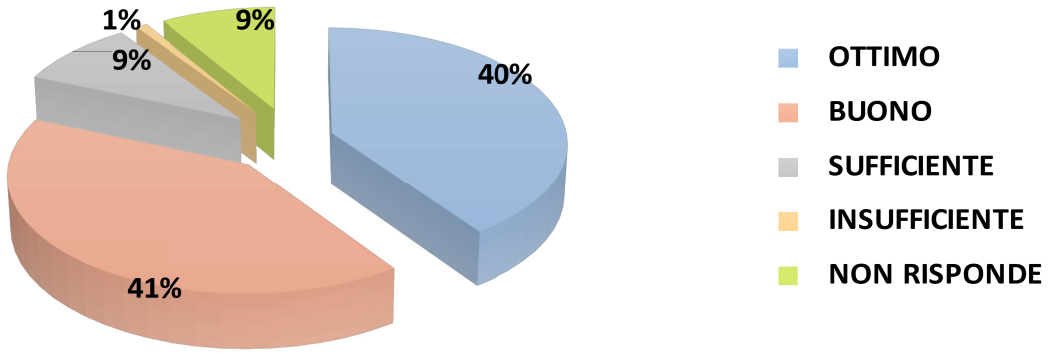
Come valuta il rispetto dell'orario dello scuolabus?



Tale risultato, tenuto conto della notevole estensione dei percorsi e dell'assenza nelle scuole di un servizio di pre e post accoglienza degli alunni, si può considerare soddisfacente. Si conferma, pertanto, la necessità di mantenere il numero minimo di percorsi previsti e l'opportunità di valutare, compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente, le possibilità di un loro incremento.

Domanda E)

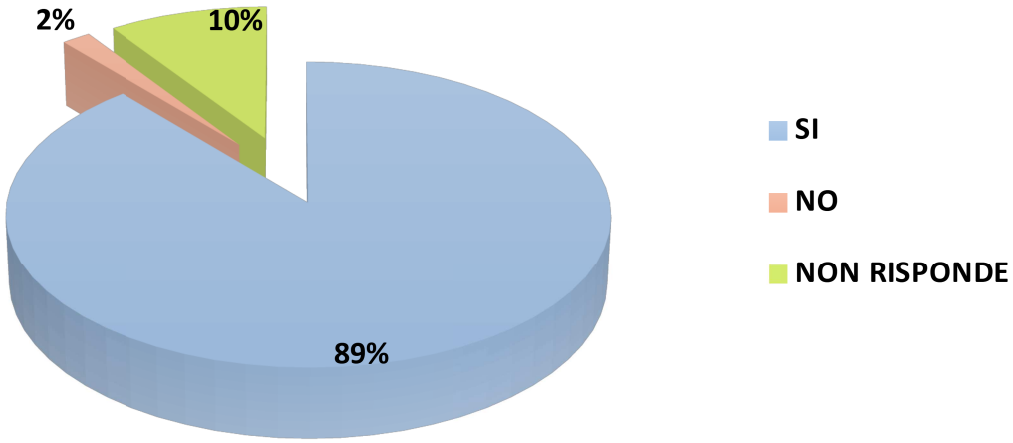
Come valuta la documentazione informativa dell'Ufficio Trasporto scolastico per la pubblicizzazione del servizio?



Per l'anno scolastico 2023/2024 l'attivazione del servizio di trasporto scolastico e le relative modalità per la fruizione sono state pubblicizzate sia sul sito web istituzionale dell'Ente che tramite le istituzioni scolastiche. Tenuto conto delle suddette modalità, il risultato del sondaggio lascia tuttavia presumere che una parte dell'utenza non sia sufficientemente informata circa i canali di comunicazione istituzionale adottati dall'Ente. Per migliorare ulteriormente il dato è ipotizzabile un maggiore ricorso ai canali social dell'Ente, oltre all'utilizzo del nuovo portale per le iscrizioni on line, attivato a decorrere dall'anno scolastico 2024/2025.

Domanda F)

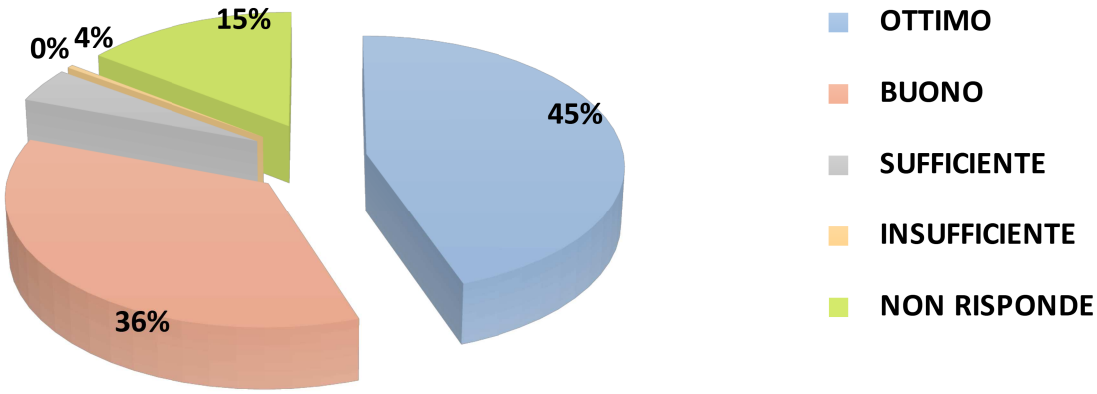
La modulistica adottata dall'Ufficio Trasporto risulta chiara e di facile compilazione?



Il risultato dà atto dell'attenzione riservata, nel corso degli anni, al progressivo miglioramento della modulistica.

Domanda G)

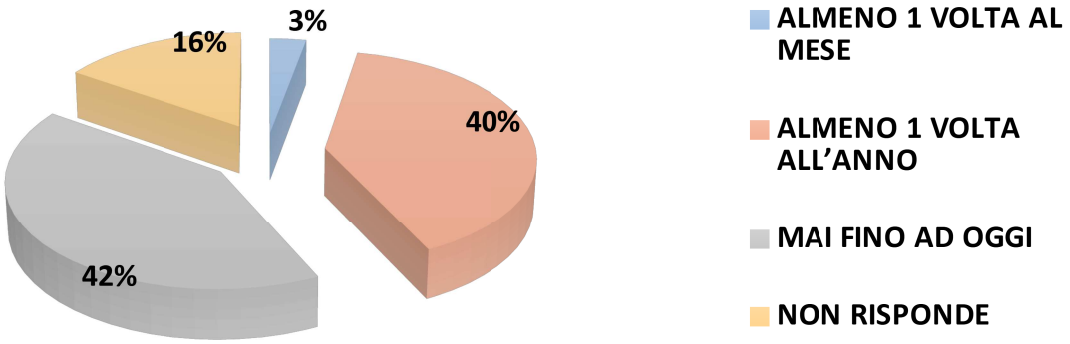
Come valuta nel complesso il servizio erogato?



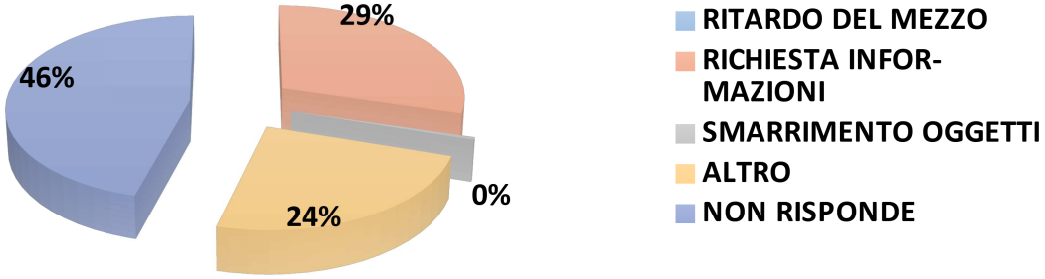
Si riscontra nel complesso un buon livello di soddisfazione da parte degli utenti, ma il dato segnala che vi sono ancora margini di miglioramento.

Domanda H)

Con quale frequenza si rivolge all'ufficio preposto?

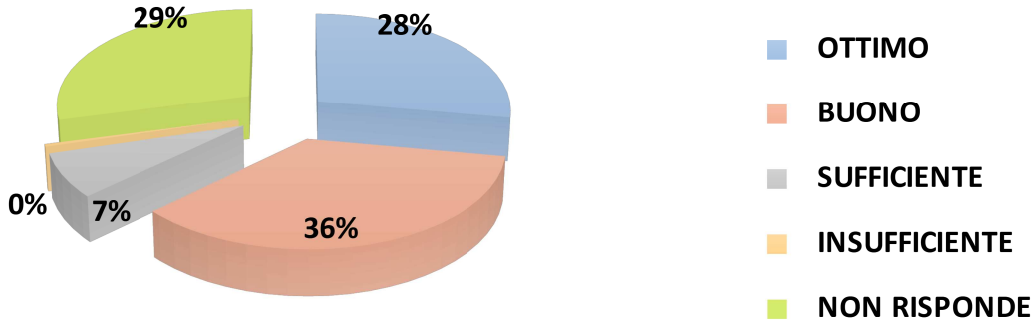


Domanda I)
Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio preposto?



Dal risultato di questi ultimi due quesiti si rileva che la maggior parte delle famiglie intervistate si rivolge agli Uffici solo per richiedere informazioni e per presentare l'annuale istanza di fruizione del servizio.

Domanda L)
Come valuta i tempi di risposta alle sue richieste?



Il dato, pur nel complesso positivo, evidenzia la necessità di accorgimenti organizzativi che consentano un'ulteriore riduzione dei tempi di risposta.