



SETTORE ISTRUZIONE e FORMAZIONE

## **SERVIZIO TRASPORTO ANNO SCOLASTICO 2022/23**

### **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 ad 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 da parte 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 avviene in **forma anonima** ed è semplice e veloce, essendo sufficiente barrare la casella preimpostata corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Per l'anno scolastico 2022/2023 il questionario è stato distribuito a tutti i 364 utenti fruitori del servizio; in **n. 264** hanno correttamente compilato e restituito il questionario.

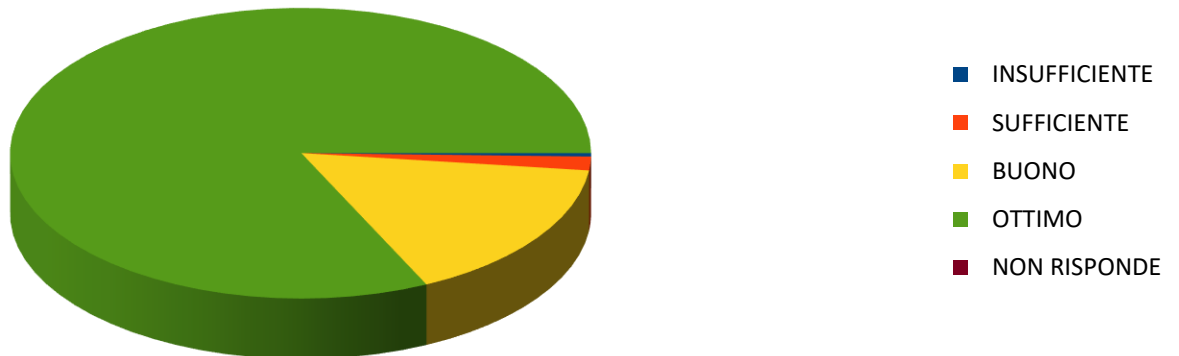
### **ANALISI DEI DATI**

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

Nelle schede che seguono sono riepilogati graficamente, per ogni aspetto del servizio, i dati percentuali del gradimento, ottenuti proporzionando al numero dei partecipanti al sondaggio la sommatoria dei giudizi espressi in ognuno dei 4 livelli alternativi proposti.

Domanda A)

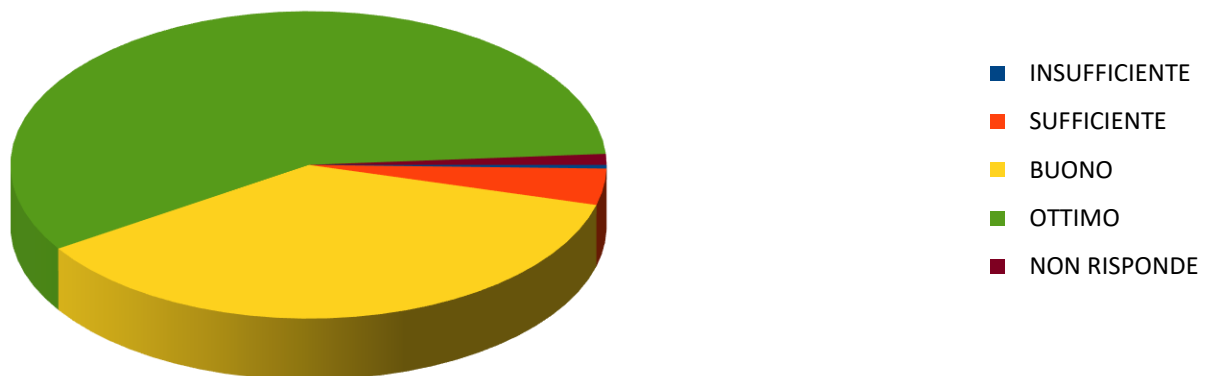
*Come valuta la disponibilità del personale autista e di accompagnamento a bordo dello scuolabus?*



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

Domanda B)

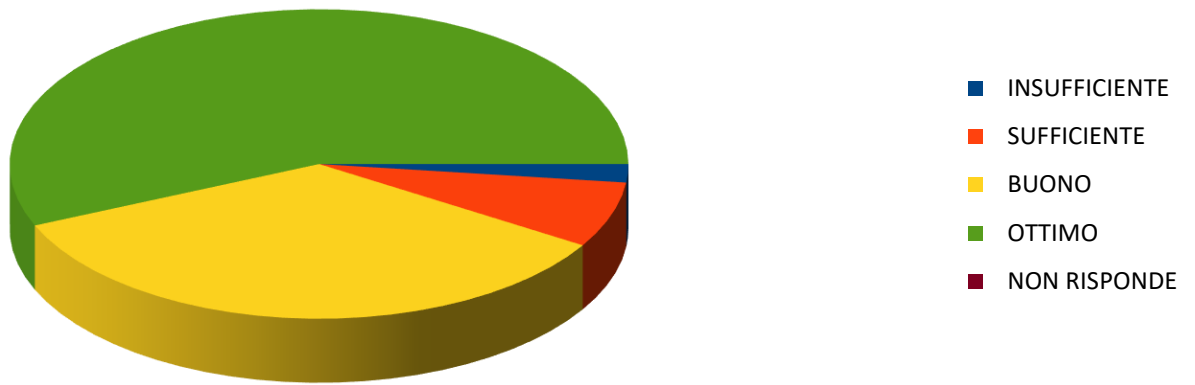
*Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?*



Tale risultato conferma la cura nella manutenzione degli scuolabus ma lascia anche emergere la necessità, per raggiungere livelli ottimali, di un rinnovo del parco veicoli. L'esigenza è stata tenuta in conto nella predisposizione della nuova gara d'appalto per l'affidamento del servizio.

Domanda C)

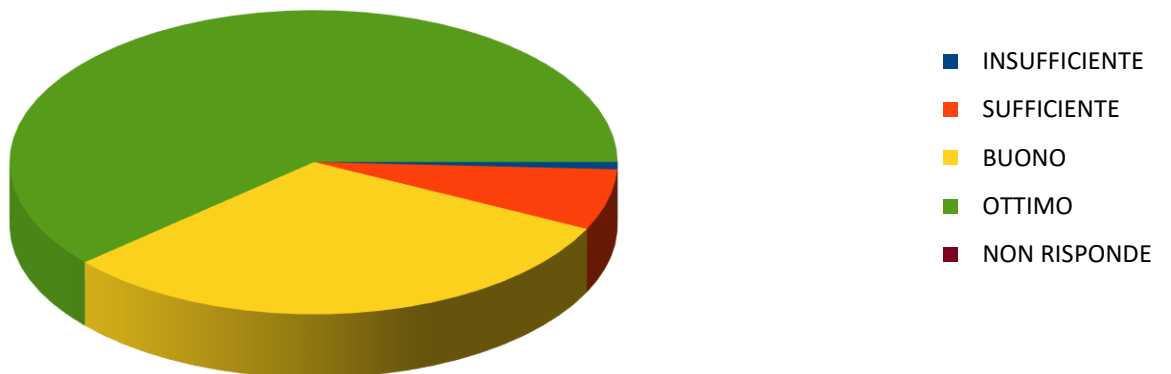
*Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa ?*



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

Domanda D)

*Come valuta il rispetto dell'orario dello scuolabus?*

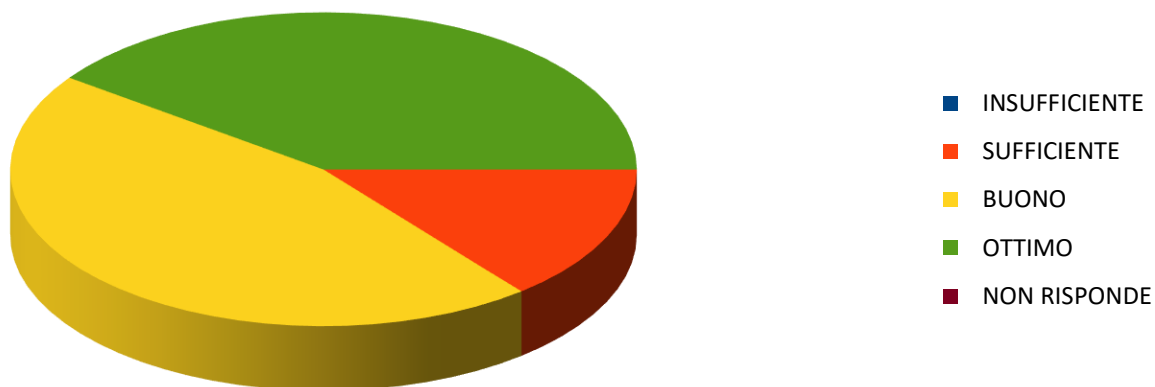


Tale risultato, tenuto conto della notevole estensione dei percorsi e della mancanza presso le scuole del servizio di pre e post accoglienza degli alunni, si può considerare soddisfacente.

Si conferma, pertanto, la necessità di mantenere il numero minimo di percorsi previsti.

Domanda E)

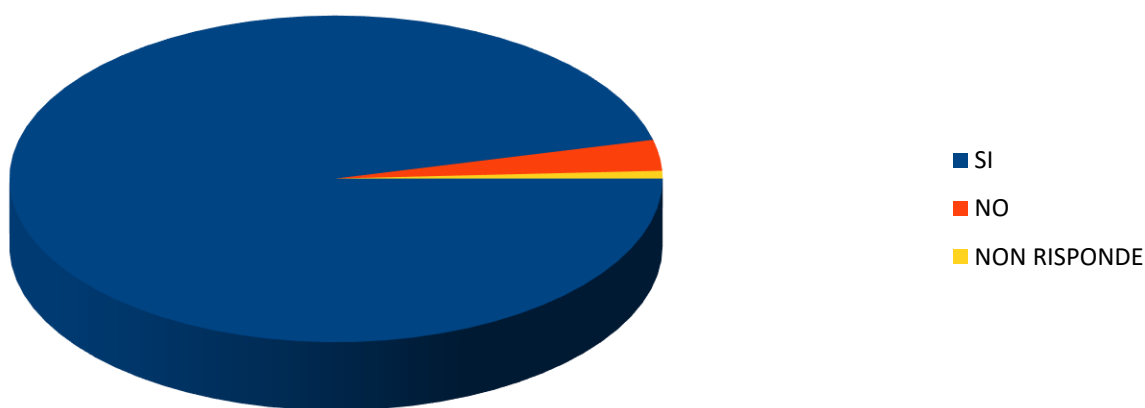
***Come valuta la documentazione informativa dell'Ufficio Trasporto per la pubblicizzazione del servizio?***



Per l'anno scolastico 2022/2023 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 e con la distribuzione capillare via email, agli utenti già iscritti al servizio negli anni precedenti, della relativa modulistica. 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.

Domanda F)

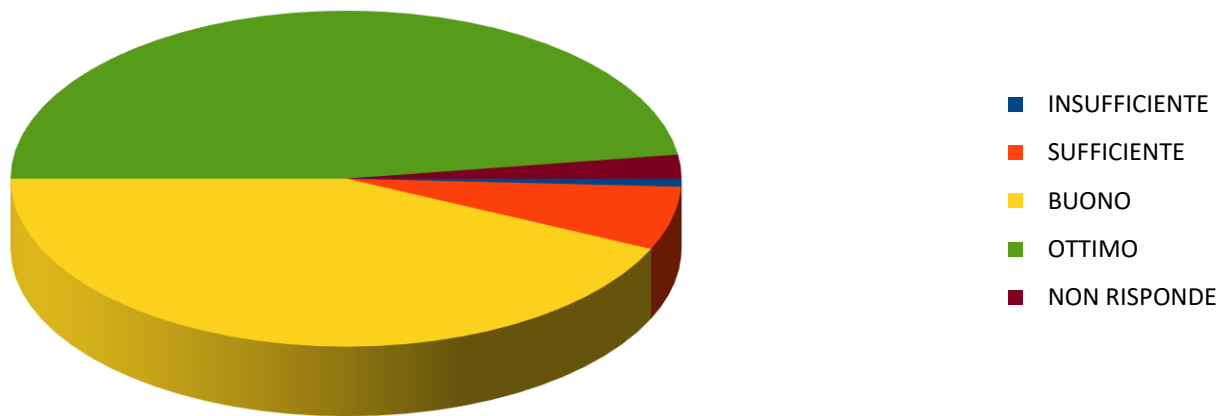
***La modulistica adottata dall'Ufficio Trasporto risulta chiara e di facile compilazione?***



Il dato, già soddisfacente, è suscettibile di miglioramento. A tal fine sono già stati predisposti opportuni accorgimenti nella modulistica per l'anno scolastico 2023/2024.

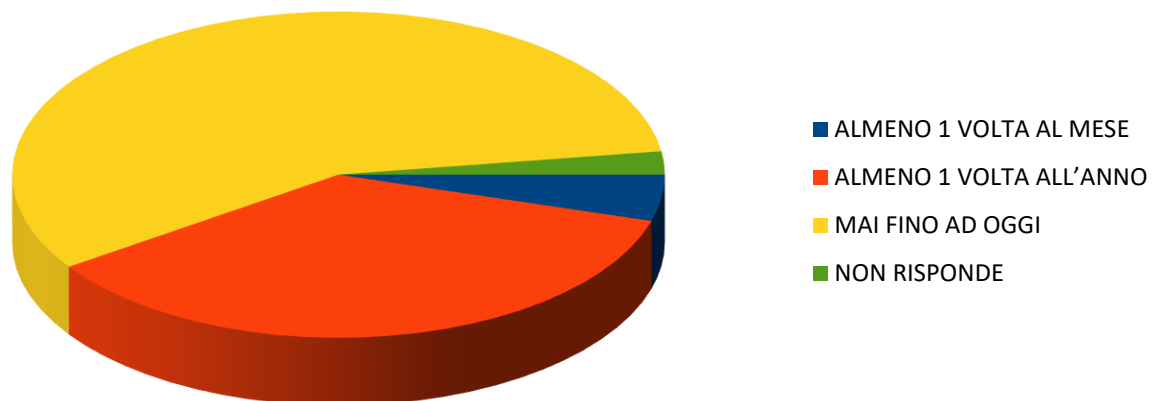
Domanda G)

*Come valuta nel complesso il servizio erogato?*



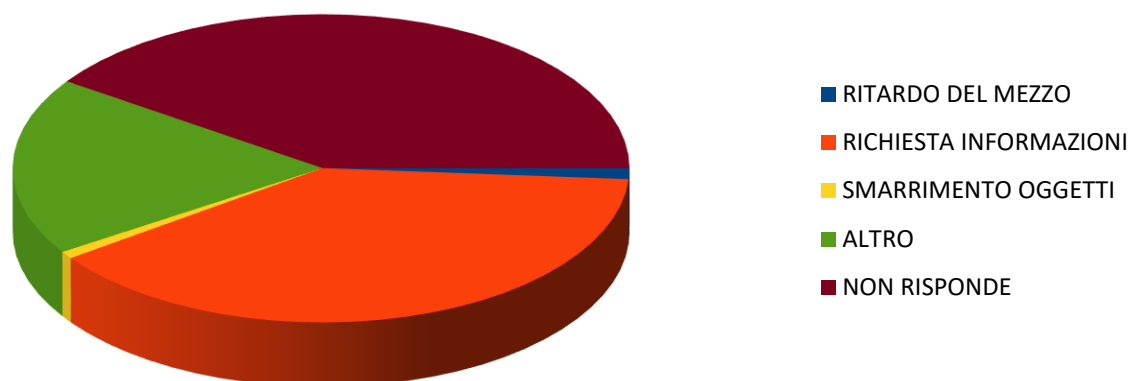
Domanda H)

*Con quale frequenza si rivolge all'ufficio preposto?*



Domanda I)

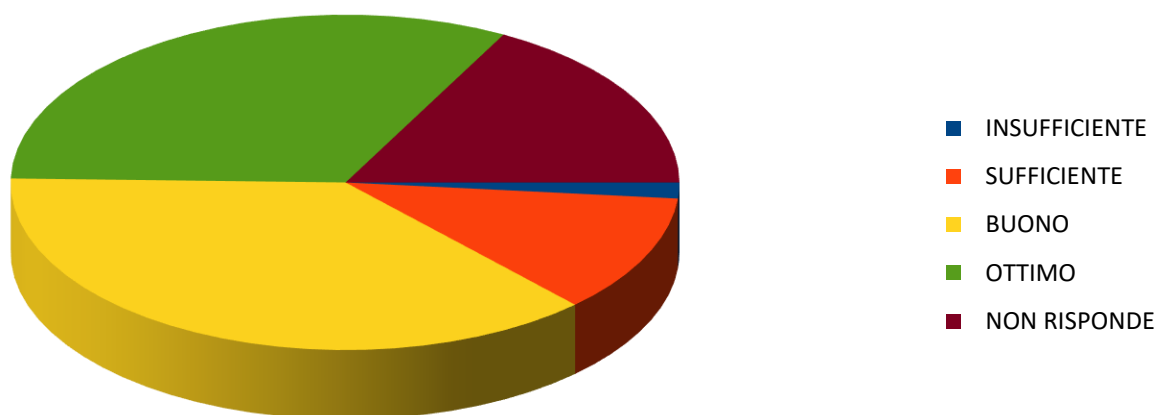
*Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio preposto?*



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.

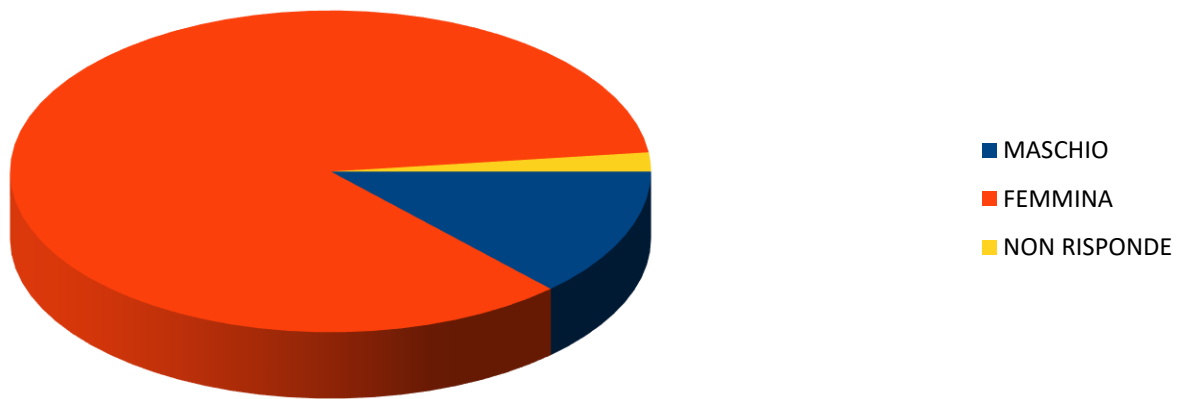
Domanda L)

*Come valuta i tempi di risposta alle sue richieste?*

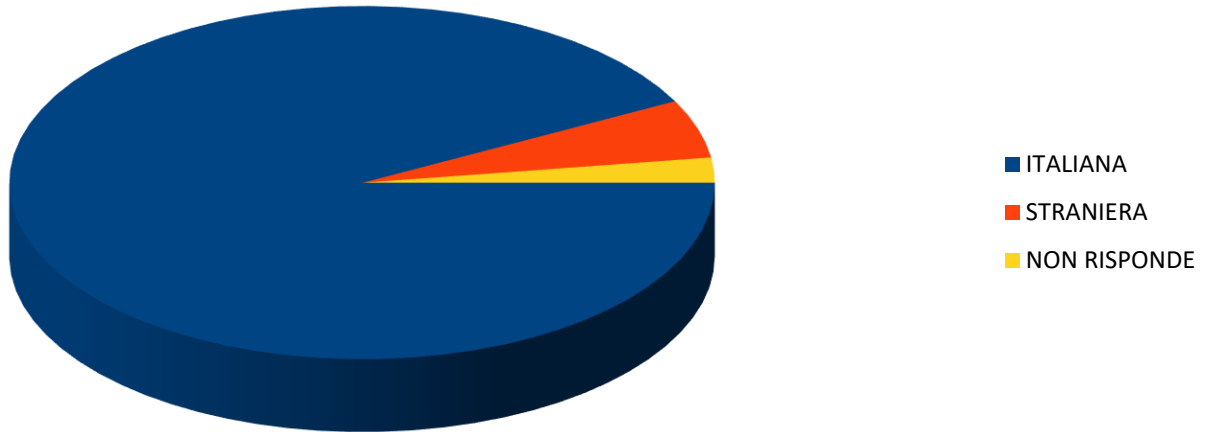


Si riportano, di seguito i dati statistici relativi al sesso, alla nazionalità, all'età, alla professione e al grado di istruzione dei 264 intervistati:

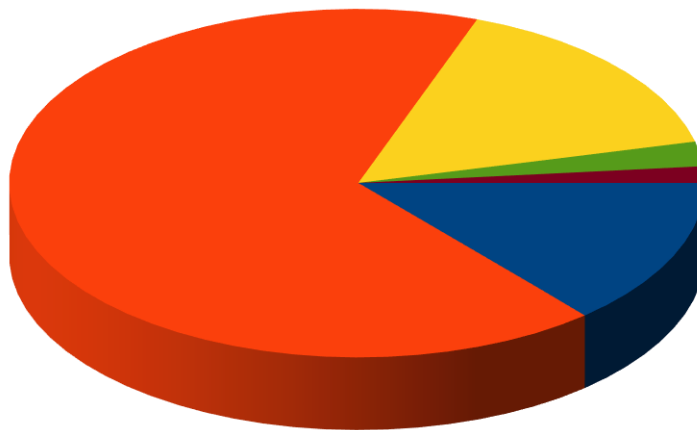
## SESSO



## CITTADINANZA

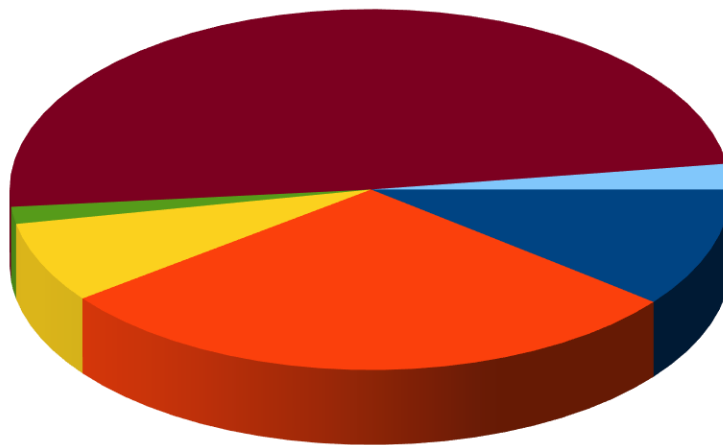


## ETÀ



- FINO A 30
- DAI 31 AI 45
- DAI 46 AI 60
- OLTRE 60 ANNI
- NON RISPONDE

## PROFESSIONE



- LAVORATORE IN PROPRIO
- LAVORATORE DIPENDENTE
- LIBERO PROFESSIONISTA
- PENSIONATO
- DISOCCUPATO
- NON RISPONDE

## ISTRUZIONE



