



SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

SERVIZIO TRASPORTO ANNO SCOLASTICO 2024/2025

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. L'obiettivo è elevare la qualità dei servizi e, di conseguenza, il grado di soddisfazione dei 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 sul servizio di trasporto scolastico al termine di ogni anno scolastico, tramite la distribuzione di un questionario alle famiglie degli alunni trasportati.

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.

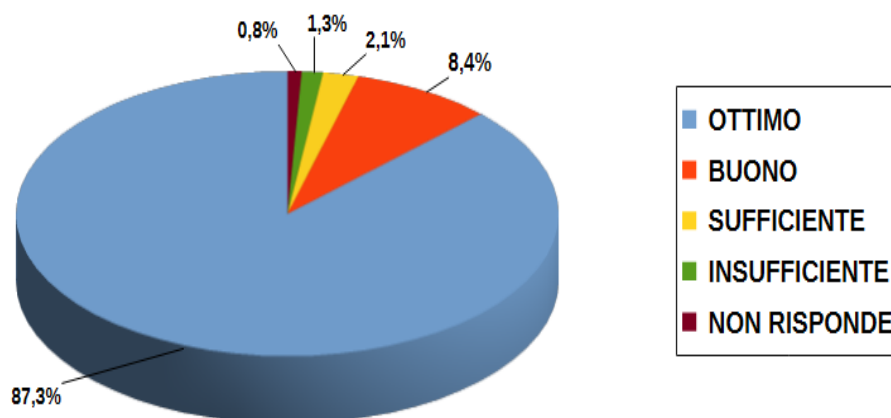
La compilazione del modello, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce, essendo sufficiente barrare la casella preimpostata corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Per l'anno scolastico 2024/2025 il questionario è stato compilato da 237 utenti, su un totale di 315 fruitori del servizio.

ANALISI DEI DATI

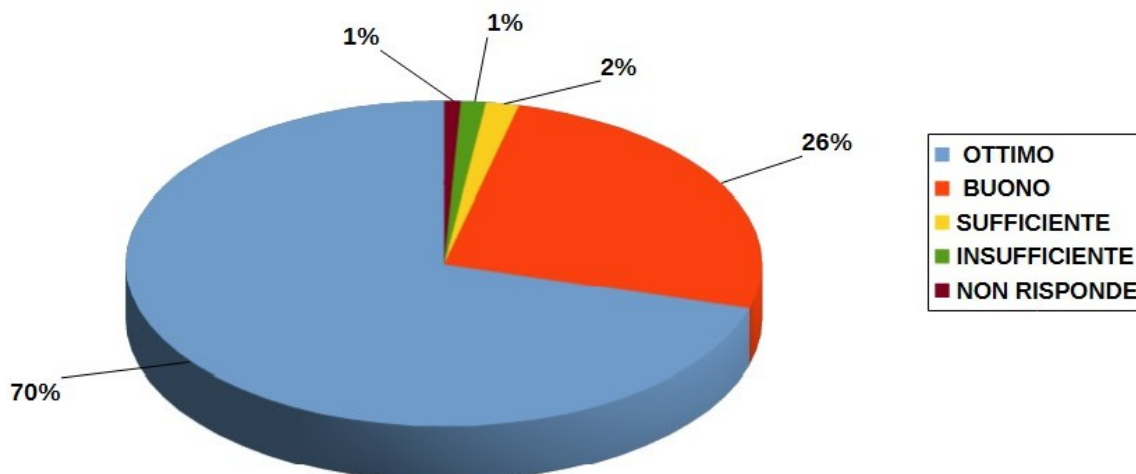
L'analisi dei dati, preceduta dall'inserimento degli stessi in uno specifico foglio di calcolo, scaturisce dalla sommatoria dei giudizi espressi dagli utenti interpellati sui vari aspetti del servizio. Nei grafici che seguono vengono riepilogati i corrispondenti risultati percentuali.

COME VALUTA LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AUTISTA E DI ACCOMPAGNAMENTO A BORDO DELLO SCUOLABUS ?



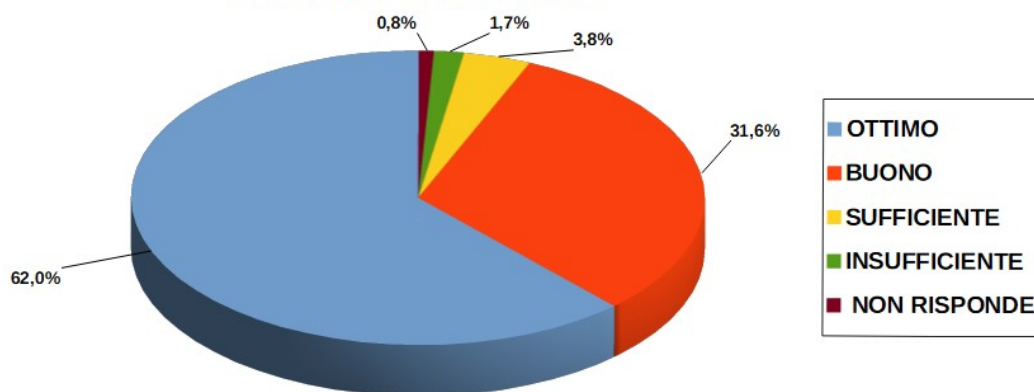
Dalle risposte fornite si evidenzia un ulteriore miglioramento nel rapporto tra personale e utenti, testimoniato dall'incremento della percentuale delle valutazioni "ottimo", passate dal 74% dell'anno scolastico 2023/2024 all'87% dell'anno scolastico 2024/2025. Il dato attesta la professionalità degli operatori addetti al servizio, la correttezza e la disponibilità degli stessi nei confronti degli utenti; tutti elementi che accrescono la fiducia riposta dalle famiglie nell'affidare a loro i propri figli.

COME VALUTA IL COMFORT E LA PULIZIA DELLO SCUOLABUS ?



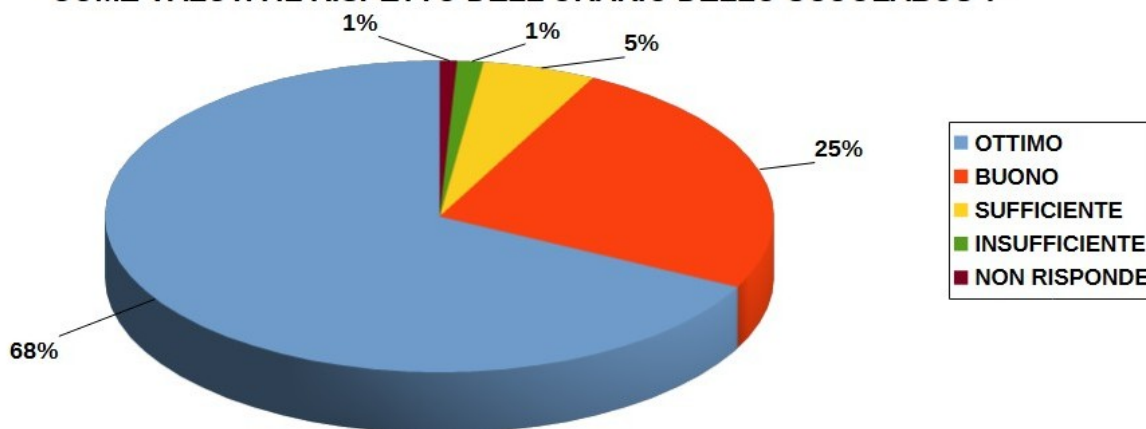
Anche su questo elemento si registra un miglioramento della performance rispetto al precedente anno scolastico, quando il giudizio di ottimo era stato attribuito dal 57% degli interpellati. Nel corrente sondaggio le valutazioni "ottimo" e "buono" raggiungono complessivamente il 96%, contro l'87% dell'a.s. 2023/2024. Il risultato dà atto della cura nella manutenzione degli scuolabus e dell'attenzione riservata alla tipologia dei veicoli nell'ambito della procedura d'appalto.

COME VALUTA I TEMPI DI PERCORRENZA DEL TRAGITTO CASA / SCUOLA E VICEVERSA ?



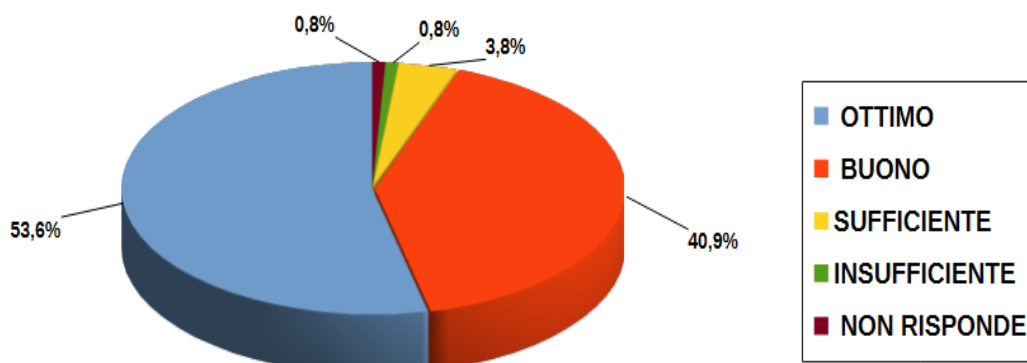
Il dato - anch'esso in miglioramento, con 9 punti percentuali in più sulla valutazione di "ottimo" e un totale di giudizi positivi che supera il 97% - evidenzia l'efficacia dei percorsi predisposti e il rispetto dei tempi prestabiliti. Si conferma la necessità di mantenere il numero minimo di percorsi previsti e l'opportunità di valutare, compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente, le possibilità di un loro incremento al fine di recuperare il residuo 1,7% di insufficienze.

COME VALUTA IL RISPETTO DELL'ORARIO DELLO SCUOLABUS ?



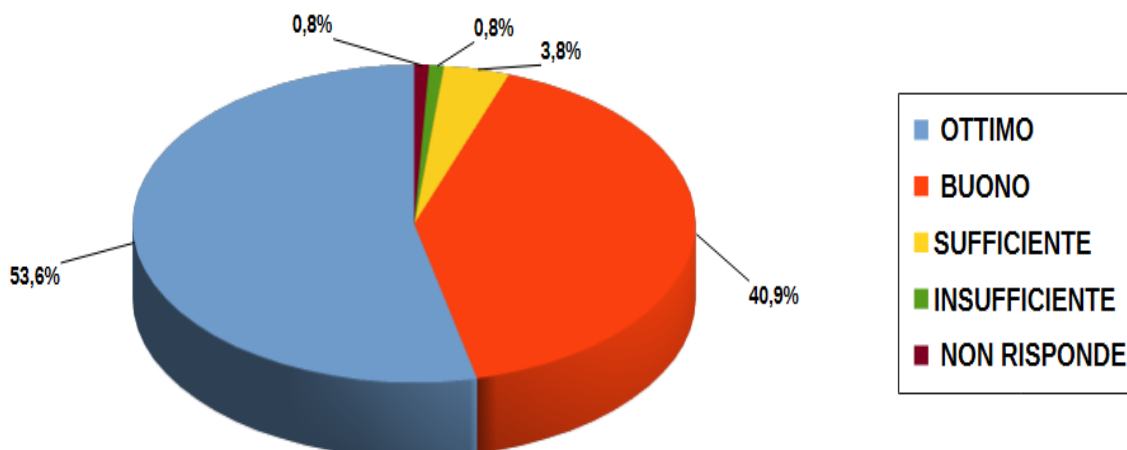
Le risposte degli utenti confermano che sulla grande maggioranza dei percorsi i tempi stabiliti vengono rispettati con puntualità e precisione. Tale risultato, tenuto conto anche dell'estensione dei percorsi, delle contingenze della viabilità e dell'assenza nelle scuole di un servizio di preaccoglienza e postaccoglienza degli alunni, si può considerare più che soddisfacente.

COME VALUTA LA DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA DELL'UFFICIO TRASPORTO PER LA PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO ?



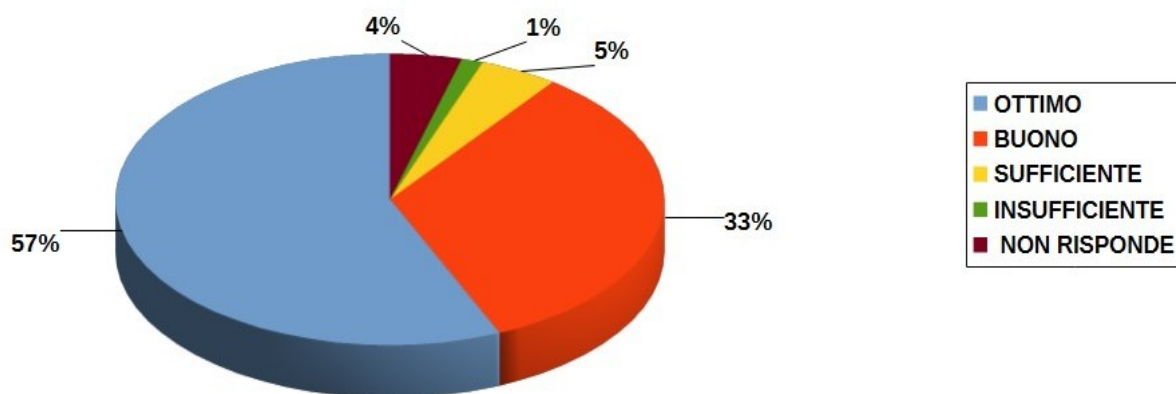
La valutazione dell'utenza sulla documentazione prodotta dall'Ufficio risulta sensibilmente migliorata, superando il 98% di giudizi positivi e incrementando dal 40 al 53,6% il valore "ottimo". Nella diffusione delle informazioni si sono rivelati efficaci, tra l'altro, l'utilizzo del portale informatico e il coinvolgimento delle Scuole nella campagna di comunicazione. Resta auspicabile l'utilizzo dei canali social dell'Ente, per raggiungere con rapidità il maggior numero di interessati e veicolare informazioni in tempo reale.

COME VALUTA L'ACCESSIBILITÀ DEL PORTALE INFORMATICO PER L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO?



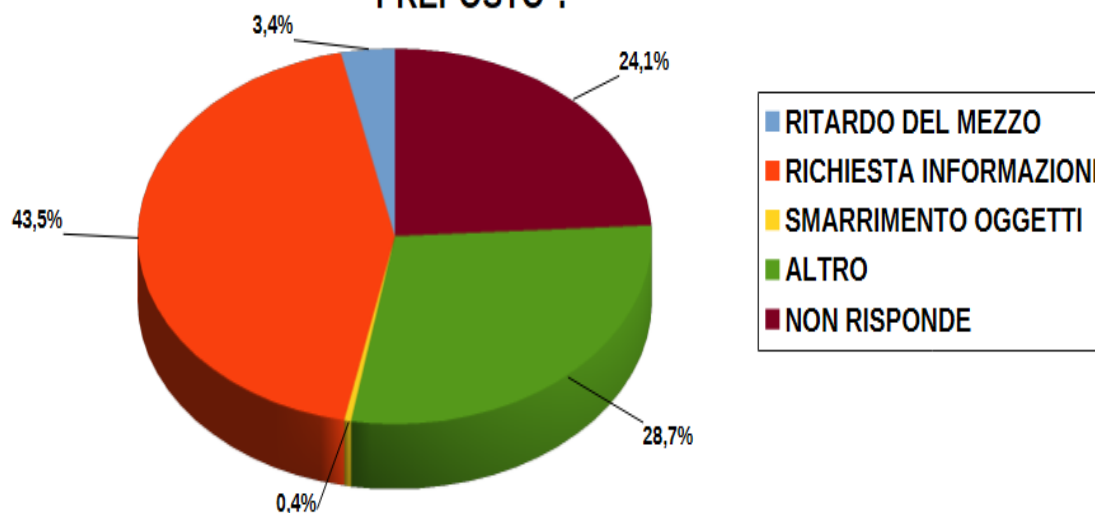
Il potenziamento delle attività di informazione ha consentito di migliorare sensibilmente la percezione di accessibilità del portale dedicato al servizio. Rispetto al precedente anno scolastico il numero di fruitori che ha espresso un giudizio "ottimo" è cresciuto di quasi 14 punti percentuali, mentre i giudizi di "buono" sono rimasti costanti.

COME VALUTA NEL COMPLESSO IL SERVIZIO EROGATO ?



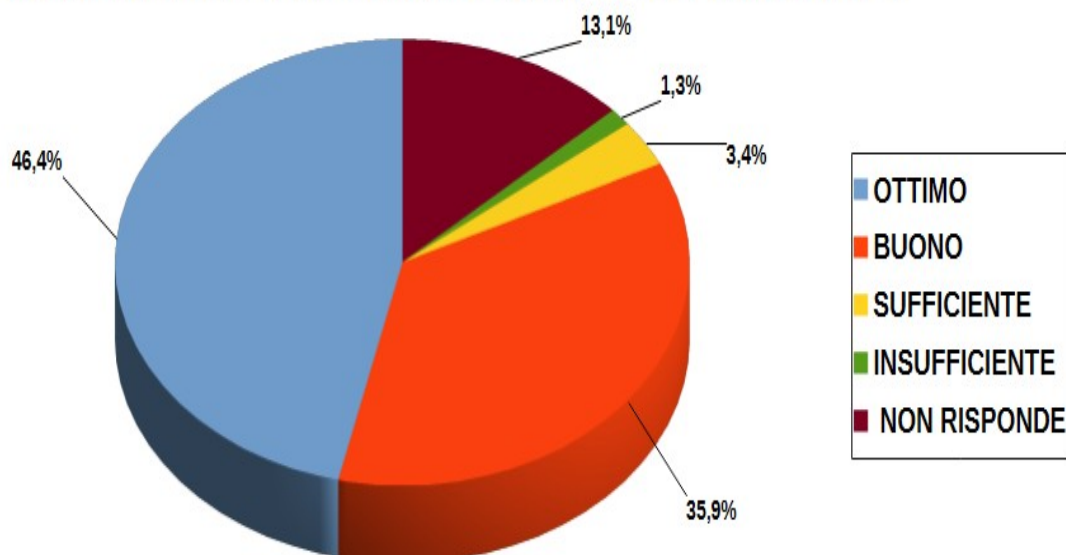
Il risultato dà atto dell'attenzione riservata, nel corso degli anni, al miglioramento del servizio. Per l'anno scolastico 2024/2025 le valutazioni confermano il trend positivo, facendo registrare un +12% di "ottimo". Il totale dei giudizi positivi (comprensivo delle sufficenze) raggiunge il 95%. Restano ancora margini di miglioramento, per recuperare l'1% di valutazioni negative e intercettare le esigenze di coloro che non hanno risposto.

PER QUALE MOTIVO PREVALENTE SI RIVOLGE ALL'UFFICIO PREPOSTO ?



Il risultato di questi ultimi due quesiti conferma 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.

COME VALUTA I TEMPI DI RISPOSTA ALLE SUE RICHIESTE ?



Il risultato dà atto della riduzione dei tempi di risposta dell'Ufficio. Si rileva un sensibile aumento delle valutazioni di "ottimo", che passano dal 28% del precedente anno scolastico al 46% dell'a.s. 2024/2025. Ulteriori margini di miglioramento potranno essere raggiunti con l'ulteriore implementazione di strumenti informatici per la risposta standardizzata alle domande più frequenti.