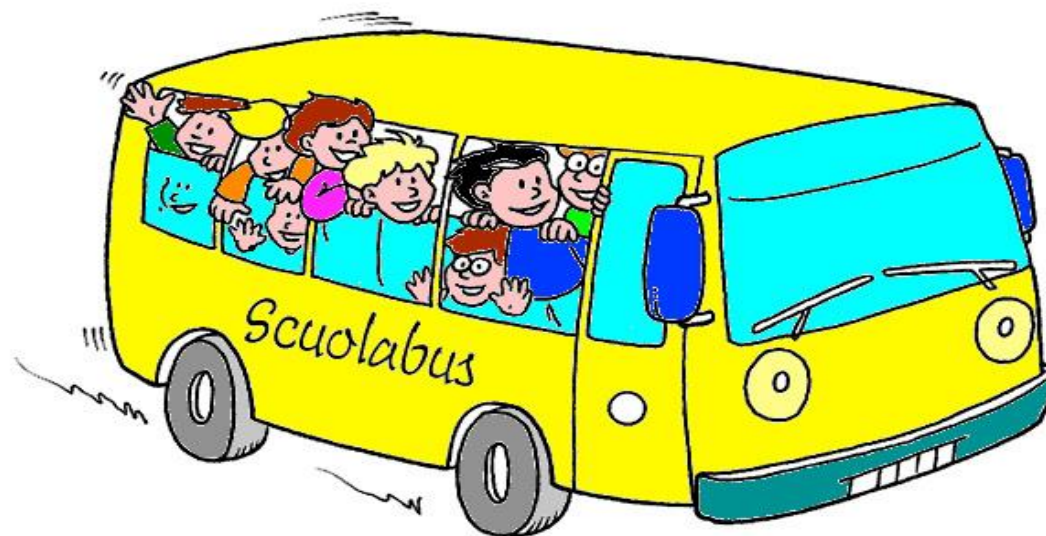




Città di Monopoli

Area Organizzativa V



SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

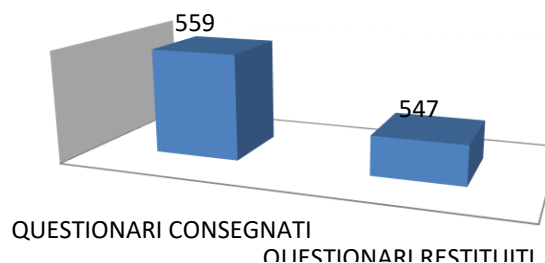
CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE FINALE

Questionari somministrati nel mese di ottobre 2021

Attraverso la Customer Satisfaction si vuole misurare la qualità percepita dagli utenti del servizio, costituendo la stessa uno strumento di dialogo/proposta ai cittadini, al fine di poter indirizzare l'azione amministrativa verso una puntuale attenzione nei confronti delle esigenze maggiormente rappresentate dell'utenza.

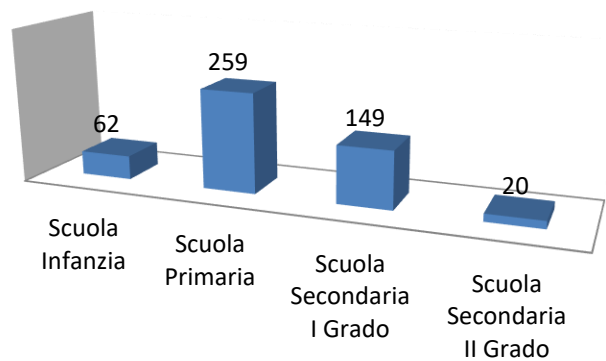
Il questionario è stato consegnato nel mese di ottobre 2021 a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio e, dalle stesse, restituito entro il mese successivo agli accompagnatori presenti sugli scuolabus.

Somministrazione Questionari

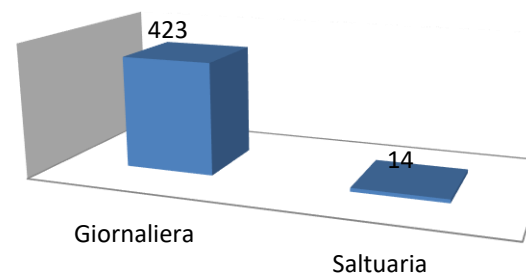


La prima parte del questionario permette di identificare i destinatari, rilevando dati sul profilo utente, la motivazione della fruizione del servizio scuolabus, la frequenza di utilizzo del servizio.

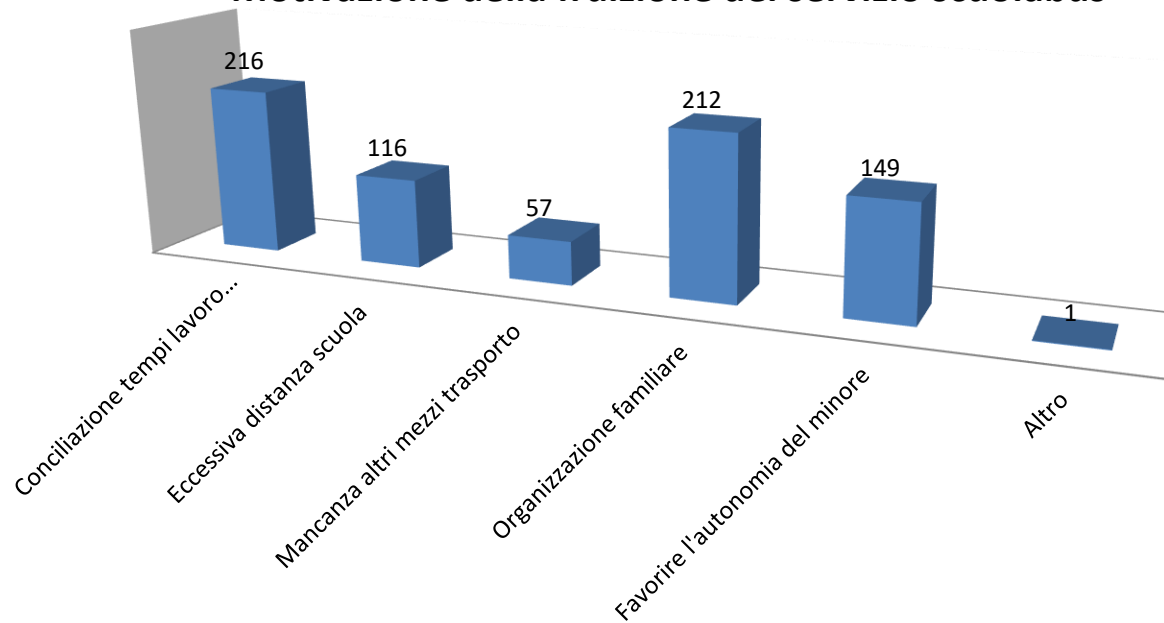
Profilo utente



Frequenza utilizzo servizio



Motivazione della fruizione del servizio scuolabus



La compilazione del questionario è avvenuta rigorosamente in forma anonima.

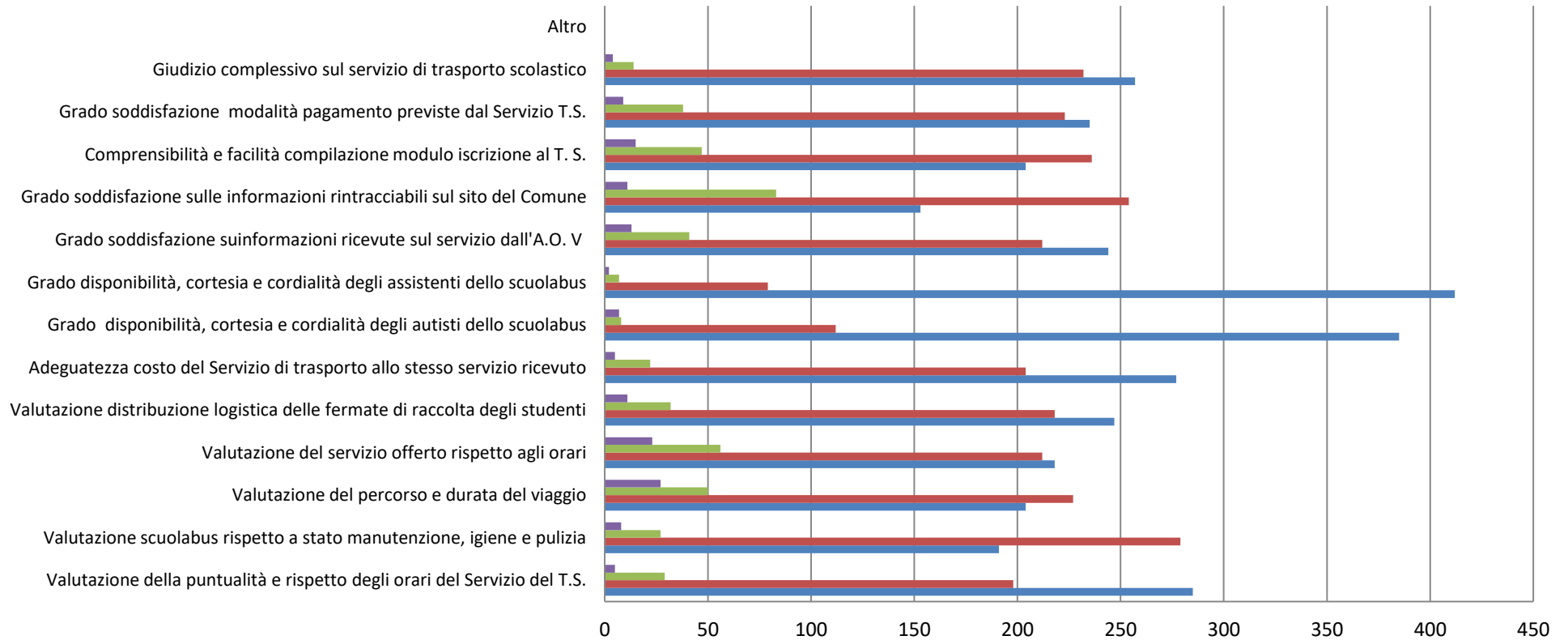
Il questionario contiene 14 domande, di cui 13 prevedono una valutazione espressa in forma numerica (2 per nulla soddisfacente, 5 poco soddisfacente, 7 abbastanza soddisfacente, 10 molto soddisfacente), ed una è aperta a suggerimenti, proposte, indicazioni dell'utente.

Elementi analizzati e media risultati ottenuti

13 voci del questionario per le quali è prevista la valutazione numerica espressa in decimi

1	Valutazione della puntualità e rispetto degli orari del Servizio del T.S.	8,49
2	Valutazione scuolabus rispetto a stato manutenzione, igiene e pulizia	7,95
3	Valutazione del percorso e durata del viaggio	7,74
4	Valutazione del servizio offerto rispetto agli orari	7,84
5	Valutazione distribuzione logistica delle fermate di raccolta degli studenti	8,22
6	Adeguatezza costo del Servizio di trasporto allo stesso servizio ricevuto	8,50
7	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli autisti dello scuolabus	9,16
8	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli assistenti dello scuolabus	9,42
9	Grado soddisfazione su informazioni ricevute sul servizio dall'A.O. V	8,15
10	Grado soddisfazione sulle informazioni rintracciabili sul sito del Comune	7,48
11	Comprensibilità e facilità compilazione modulo iscrizione al T. S.	7,88
12	Grado soddisfazione modalità pagamento previste dal Servizio T.S.	8,16
13	Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico	8,43

Valutazione del Servizio Trasporto Scolastico



	Valutazione della puntualità e rispetto degli orari del Servizio del T.S.	Valutazione scuolabus rispetto a stato manutenzione, igiene e pulizia	Valutazione del percorso e durata del viaggio	Valutazione del servizio offerto rispetto agli orari	Valutazione distribuzione e logistica delle fermate di raccolta degli studenti	Adeguatezza a costo del Servizio di trasporto allo stesso servizio ricevuto	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli autisti dello scuolabus	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli assistenti dello scuolabus	Grado soddisfazione su informazioni ricevute sul servizio dall'A.O. V	Grado soddisfazione sulle informazioni rintracciabili sul sito del Comune	Comprensibilità e facilità compilazione modulo iscrizione al T. S.	Grado soddisfazione modalità pagamento previste dal Servizio T.S.	Giudizio complessivo o sul servizio di trasporto scolastico	Altro
■ PER NULLA SODDISFACENTE	5	8	27	23	11	5	7	2	13	11	15	9	4	0
■ POCO SODDISFACENTE	29	27	50	56	32	22	8	7	41	83	47	38	14	0
■ ABBASTANZA SODDISFACENTE	198	279	227	212	218	204	112	79	212	254	236	223	232	0
■ MOLTO SODDISFACENTE	285	191	204	218	247	277	385	412	244	153	204	235	257	0

Punti di forza: in tutti gli argomenti analizzati nella Customer si evidenzia un discreto livello di soddisfazione dell'utenza, che attesta la professionalità delle aziende appaltatrici del servizio integrato di assistenza e trasporto degli alunni a bordo degli scuolabus ed il buon livello organizzativo del servizio.

Punti di debolezza: la rilevazione fa emergere delle criticità. In particolare, la diversificazione dell'offerta formativa delle scuole (che spesso optano per orari di uscita diversificati tra i diversi plessi scolastici) è destinata a diventare il maggior punto di debolezza del servizio, rendendo complesso il contesto di gestione del trasporto scolastico.

Elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: in collaborazione con l'A.T.I. appaltatrice del servizio integrato di assistenza e trasporto scolastico si proseguirà con le attuali modalità organizzative e di gestione del trasporto, che hanno dimostrato la loro validità, salvaguardandone la flessibilità per venire incontro alle esigenze delle famiglie e, d'intesa con i Dirigenti Scolastici, per l'armonizzazione degli orari scolastici.

Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction: Si intensificheranno i controlli a bordo degli scuolabus al fine di garantire la massima qualità delle prestazioni. In base alle iscrizioni ricevute, si procederà anche quest'anno alla verifica della razionalità delle tratte, compatibilmente con i limiti non derogabili imposti al trasporto scolastico (natura collettiva del servizio, sicurezza dei trasportati, parità di trattamento, rispetto degli orari stabiliti dalle scuole e del budget di spesa assegnato); in relazione alla complessità dell'organizzazione scolastica, che spesso vede per ciascuna

scuola servita dal trasporto orari diversi di uscita delle classi, si interverrà al fine di identificare le soluzioni più idonee al fine di poter assicurare il servizio alla più ampia platea di utenti.

NOTE

Il documento rientra tra gli obiettivi 2021 del Responsabile del Servizio Trasporto Scolastico - Maria Pellegrini - Istruttore Direttivo Amministrativo, con la collaborazione, relativamente alla raccolta e all'elaborazione dei dati, del sig. Cosimo Modena.