



SETTORE SOCIO – FORMATIVO
Servizio Pubblica Istruzione

SERVIZIO TRASPORTO ANNO SCOLASTICO 2015/2016

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Comune di Salerno ha avviato nell'ultimo decennio un processo di rinnovamento e di cambiamento organizzativo ispirato alla necessità di rendere partecipe la cittadinanza degli interventi posti in essere dall'Amministrazione, rilevandone i bisogni e le aspettative, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, il grado di soddisfazione rispetto agli stessi.

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 anonimo distribuito alle famiglie destinatarie del servizio medesimo.

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 azioni correttive e migliorative.

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

Per l'anno scolastico 2015/2016, la distribuzione ha interessato tutti gli utenti fruitori, mentre **n. 356 destinatari** hanno correttamente compilato e restituito il questionario.

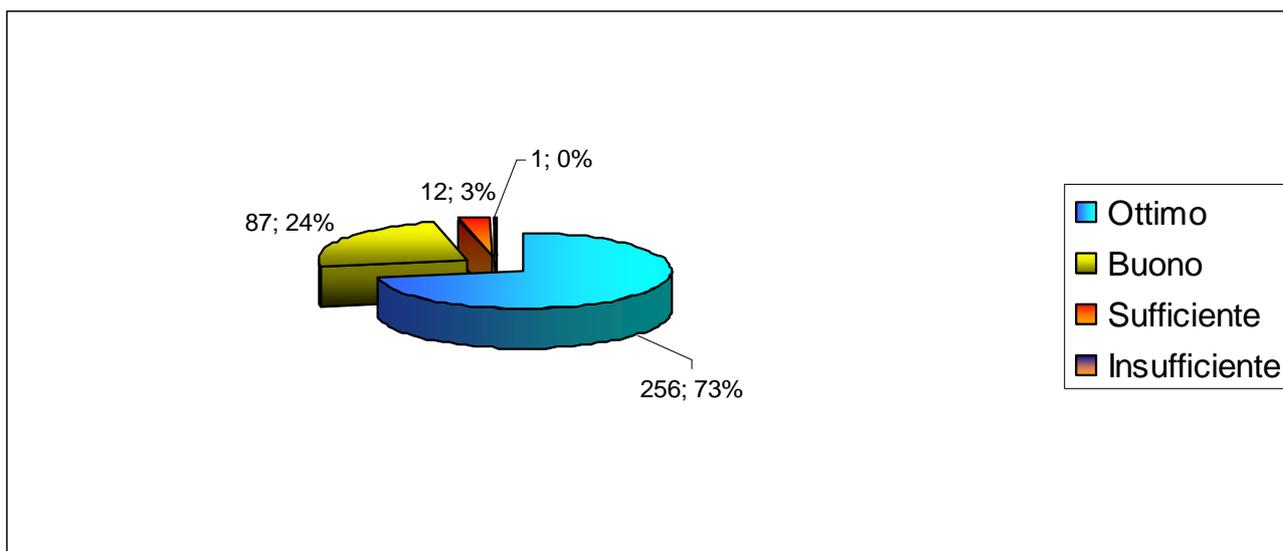
ANALISI DEI DATI

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

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

Domanda A)

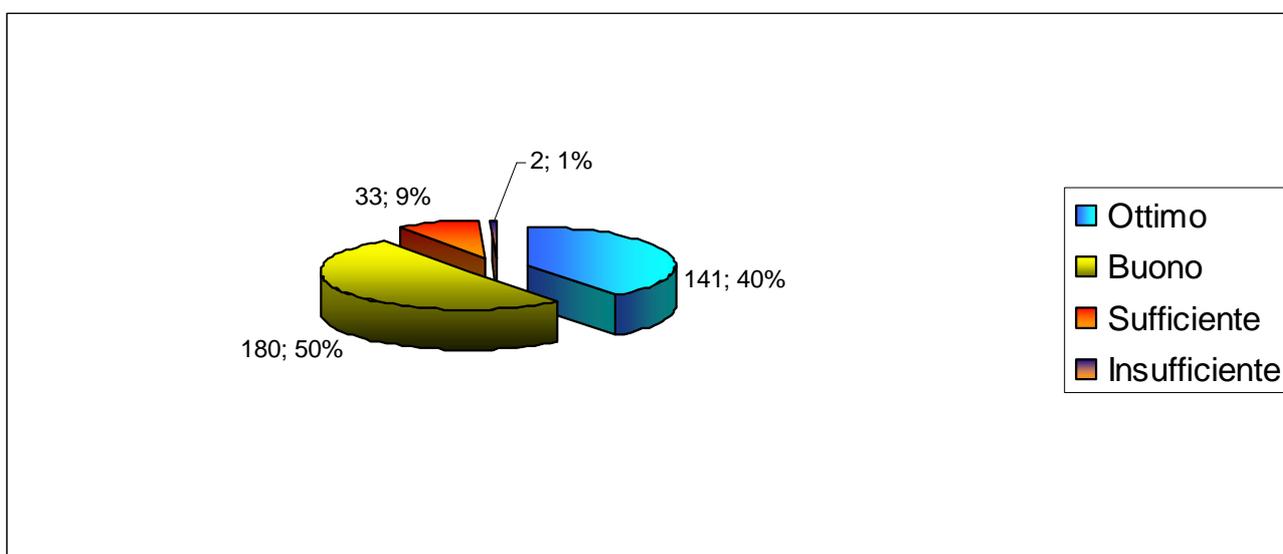
Come valuta la cortesia del personale autista e di accompagnamento a bordo dello scuolabus?



Un dato significativo che 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?

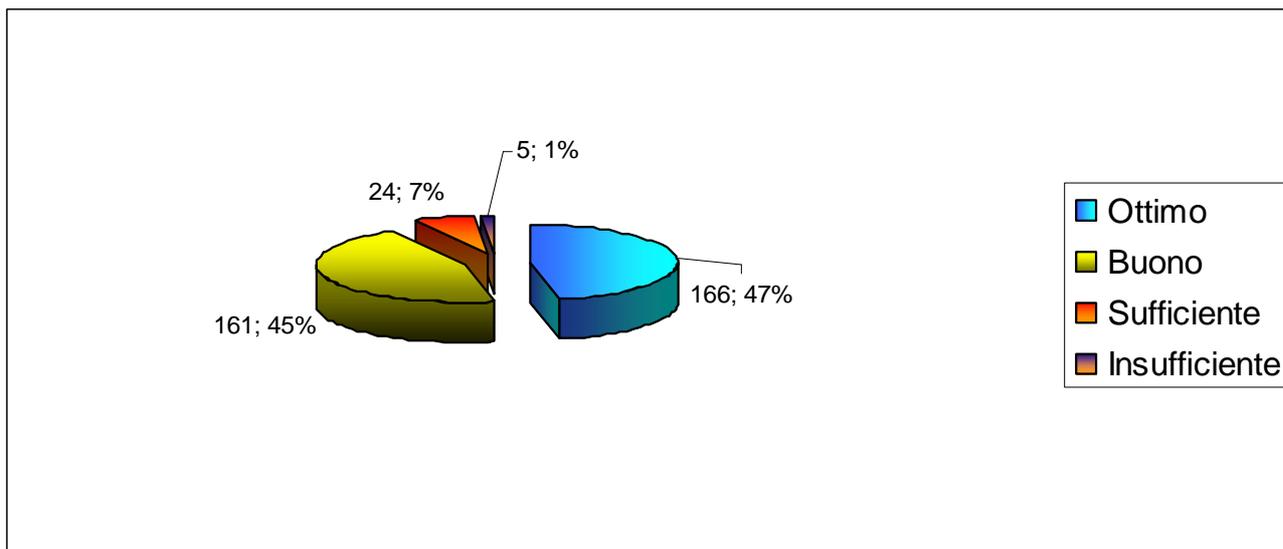


Tale risultato, in leggera diminuzione rispetto a quello dello scorso anno, conferma che i veicoli impiegati, nonostante la manutenzione pressoché continua, la cura e l' impegno profusi dagli operatori addetti per garantirne la migliore tenuta, rispondono sempre di meno ai requisiti di efficienza e di comfort.

Appare, pertanto, evidente la necessità di provvedere al rinnovo del Parco Automezzi.

Domanda C)

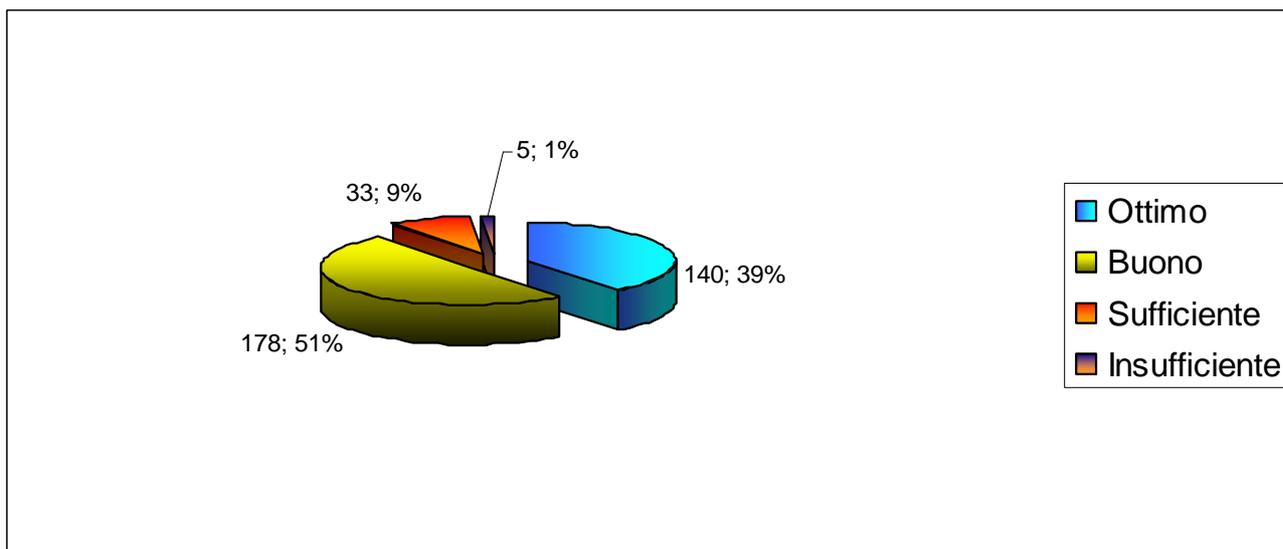
Come valuta il rispetto dell'orario dello scuolabus?



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

Domanda D

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



In merito a tale risultato, va precisato che nell' anno scolastico 2015/2016, a causa della riduzione del numero di autisti (per il pensionamento di due unità, non immediatamente sostituite) si è reso necessario accorpate per un periodo i due percorsi effettuati nella Zona Industriale della città, già abbastanza estesi ed articolati.

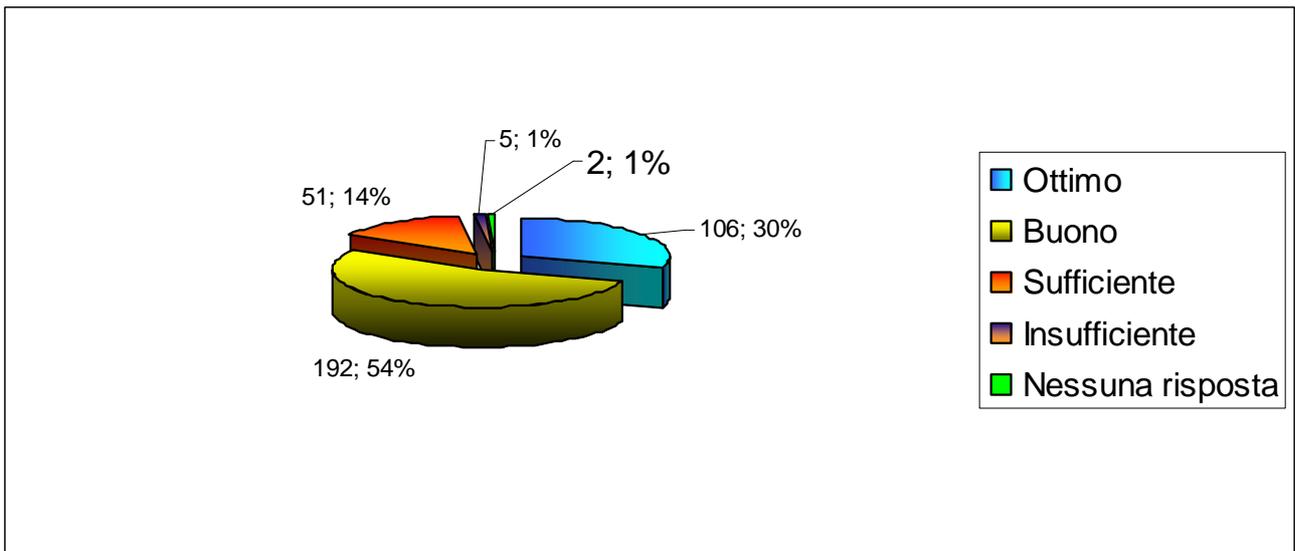
Quanto sopra, unitamente alla indisponibilità da parte di alcuni Dirigenti Scolastici ad assicurare il servizio di pre – accoglienza degli alunni auto trasportati, ha comportato un sensibile allungamento dei tempi di percorrenza e, conseguentemente, una maggiore permanenza degli alunni sui mezzi.

Tale inconveniente, come è evidente, non ha incontrato il gradimento dell' utenza.

Si conferma, pertanto, la necessità di potenziare l' organico degli operatori addetti, al fine di mantenere il numero minimo di percorsi istituiti (nove).

Domanda E)

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

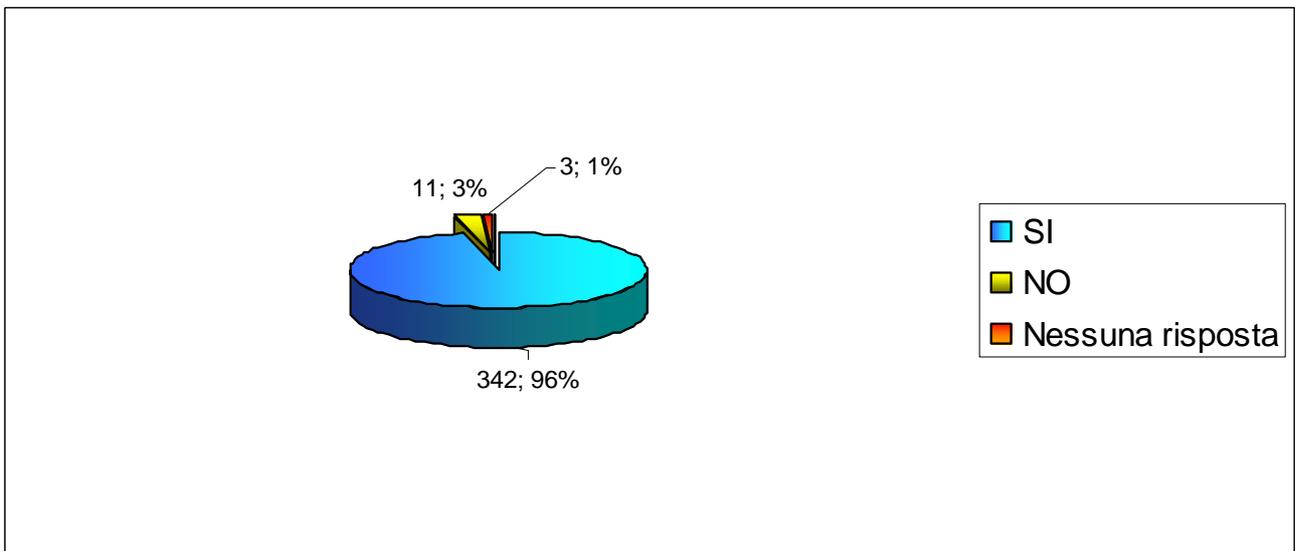


Il Servizio Trasporto – come da prassi ormai consolidata - viene pubblicizzato attraverso il Sito istituzionale dell' Ente con un largo anticipo rispetto ai tempi stabiliti per la presentazione delle istanze.

Il risultato del sondaggio, rispetto al quesito, indica che una parte dell' utenza non è sufficientemente informata sugli attuali sistemi di comunicazione e non ha abbastanza dimestichezza nell' utilizzo degli stessi.

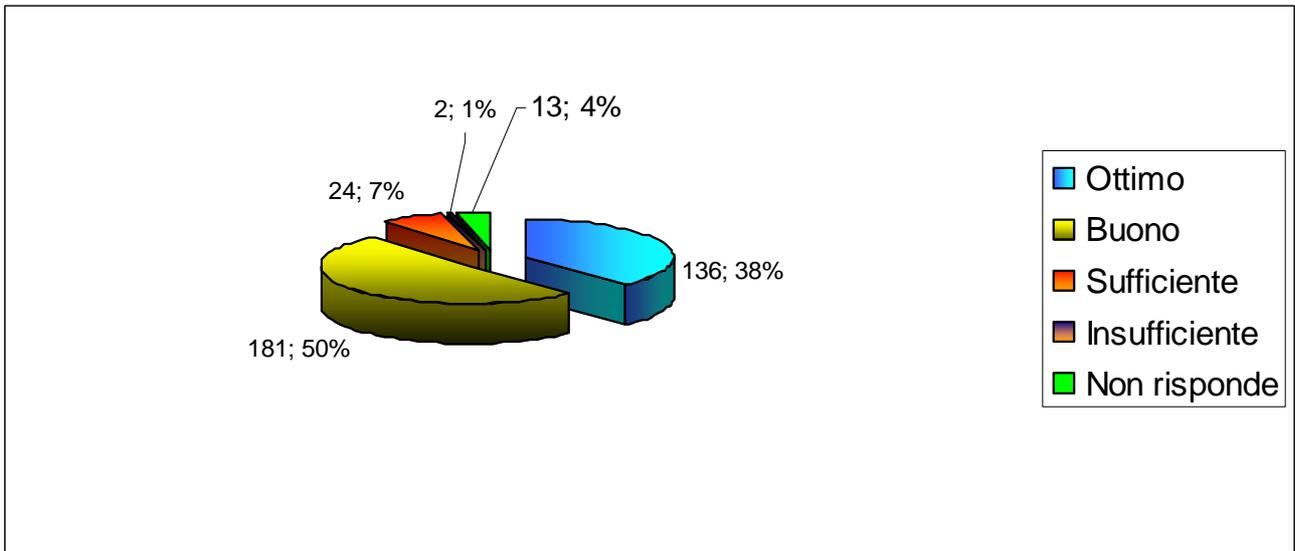
Domanda F)

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



Domanda G)

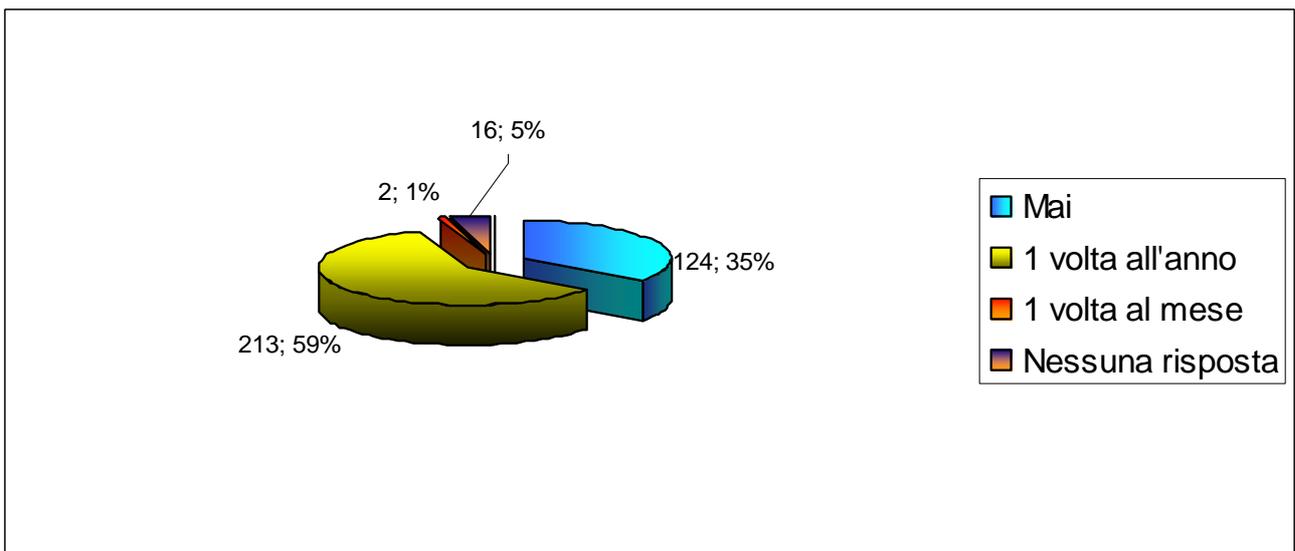
Come valuta nel complesso il servizio erogato?



Considerate le difficoltà operative che caratterizzano attualmente la gestione del Servizio, si riscontra nel complesso un buon livello di soddisfazione da parte degli utenti.

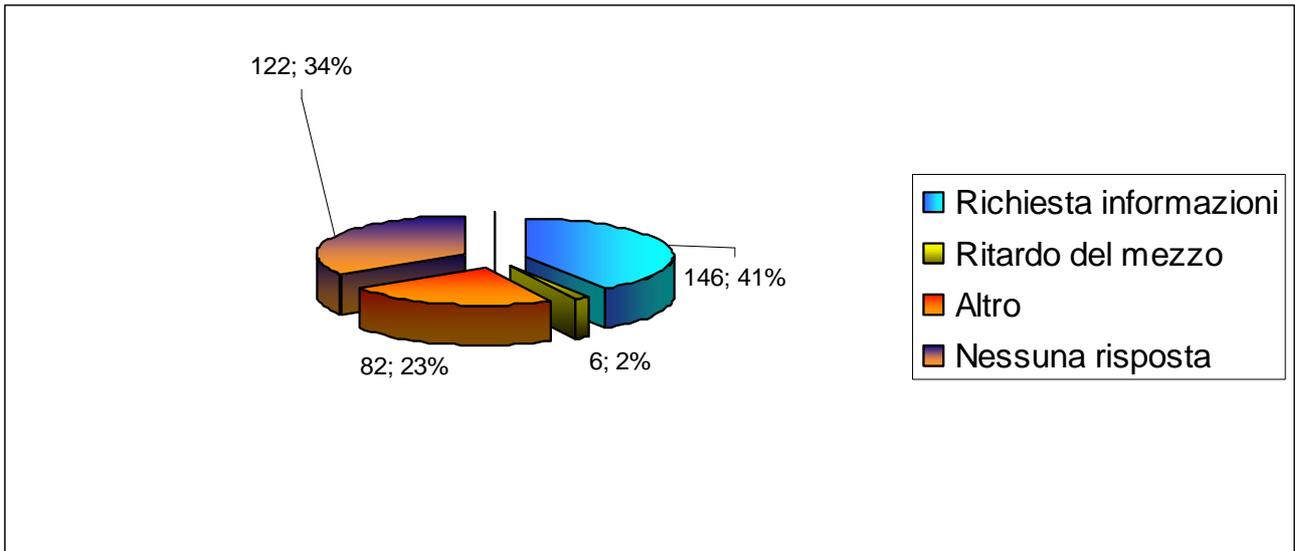
Domanda H)

Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



Domanda I)

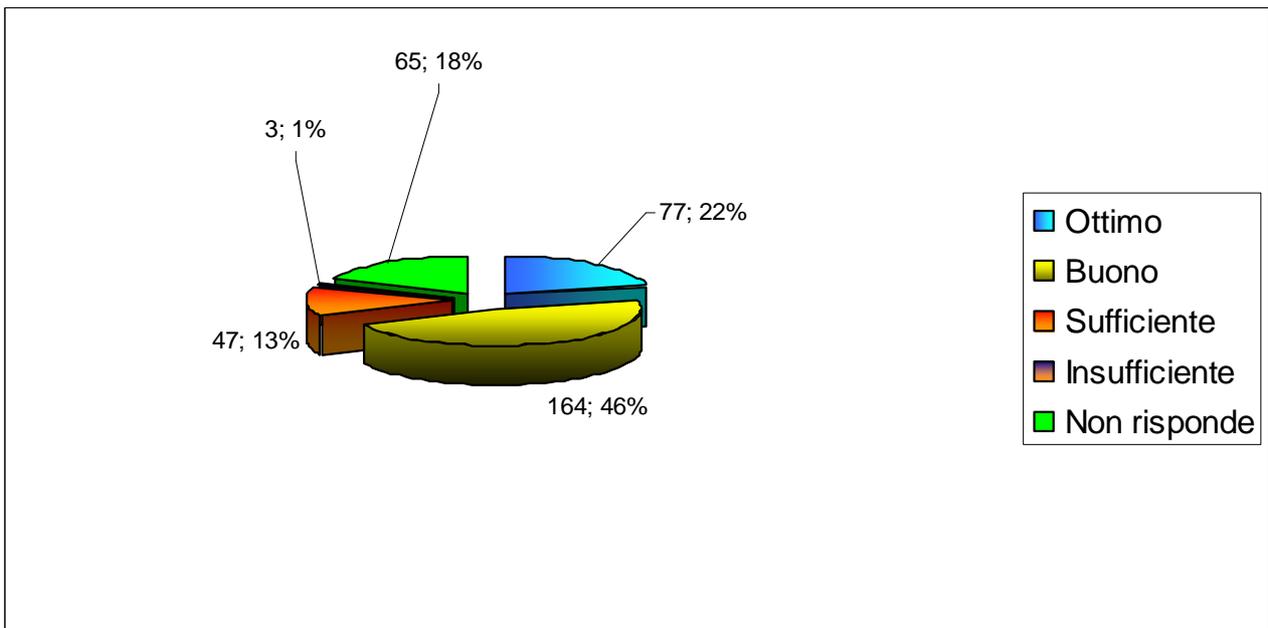
Per quale motivo prevalente si è rivolto a questo ufficio?



Delle 356 famiglie intervistate, la maggior parte si rivolge agli Uffici solo per richiedere informazioni e per presentare l' annuale istanza di fruizione del servizio.

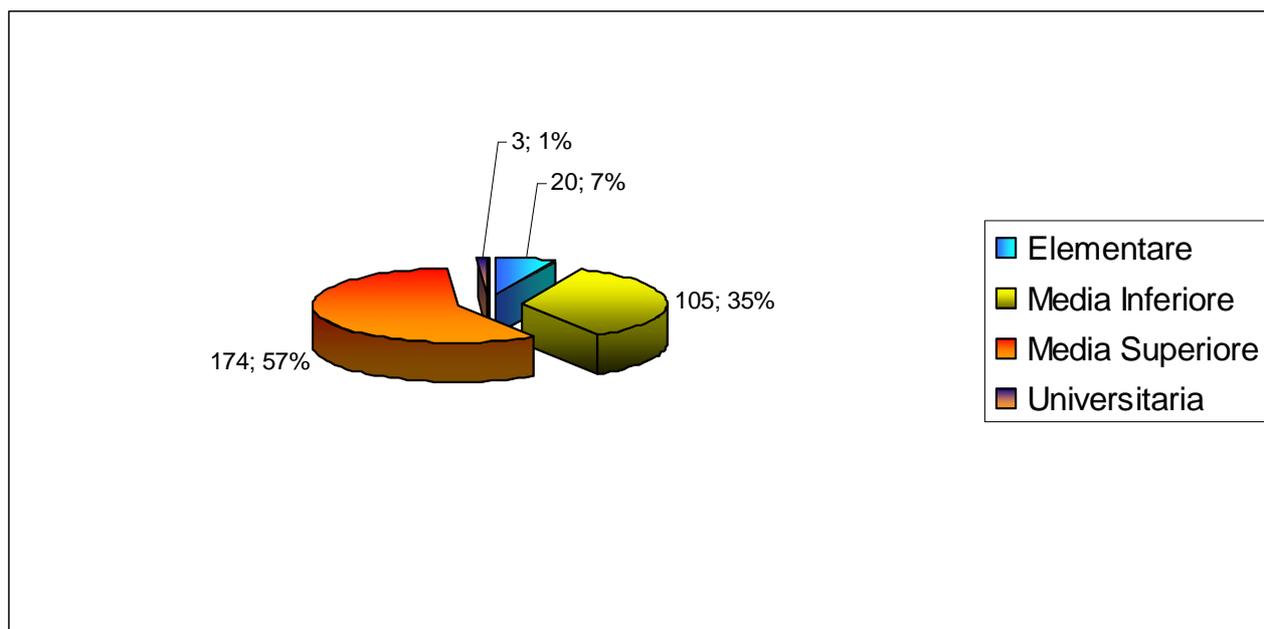
Domanda L)

Come valuta la tempestività della risposta alle sue richieste?

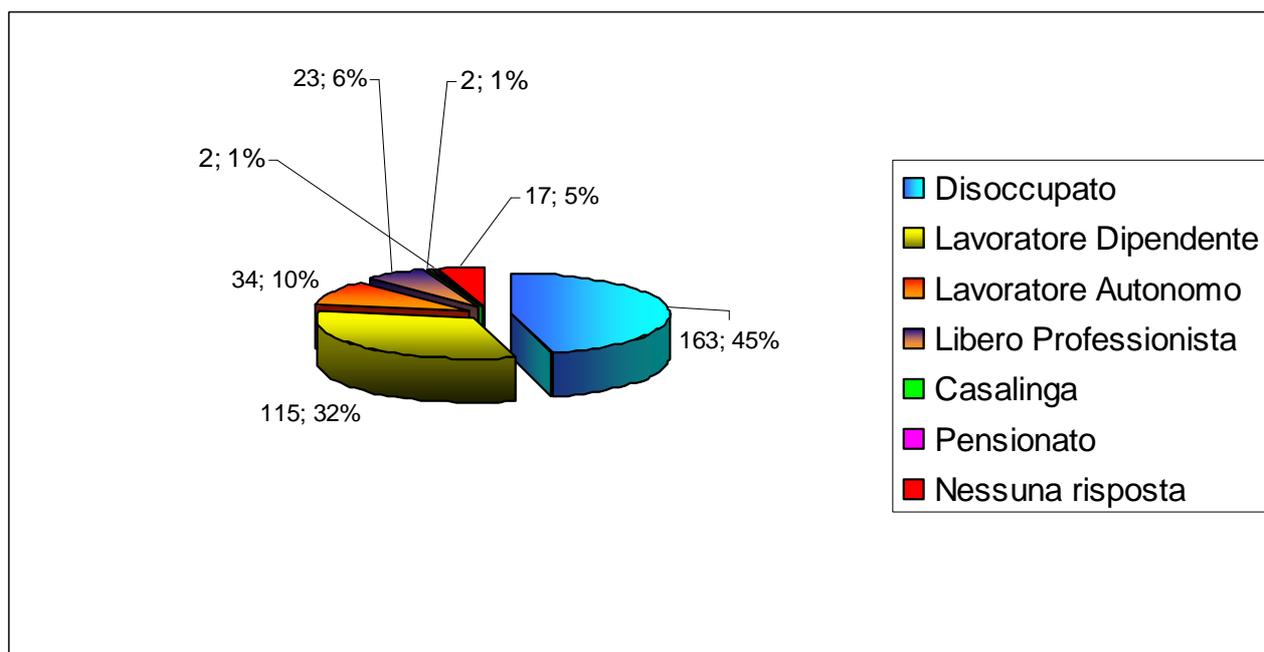


I 356 intervistati, in merito al grado di istruzione e alla professione svolta, si possono classificare come di seguito indicato:

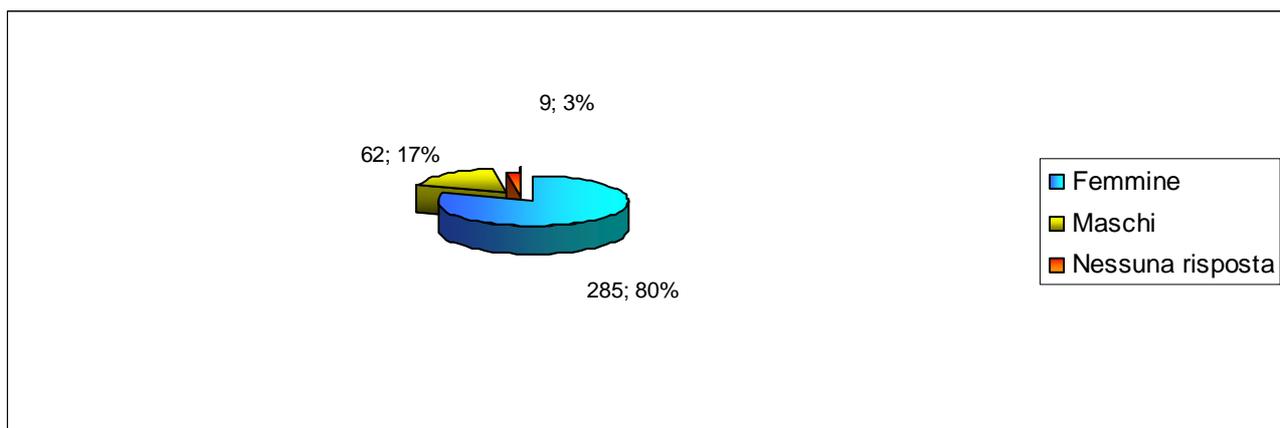
ISTRUZIONE



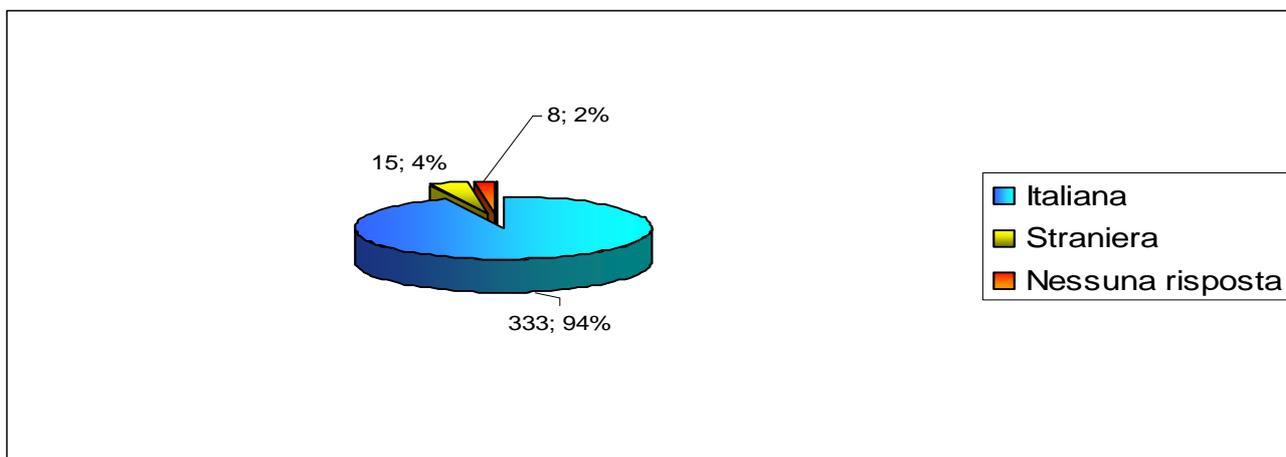
PROFESSIONE



Si riportano, infine, i dati statistici anagrafici degli intervistati:



CITTADINANZA



ETÀ

