

ANNO SCOLASTICO 2021-2022

Obiettivo

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio di trasporto scolastico si è deciso di realizzare un'indagine di customer satisfaction, mediante la somministrazione di un questionario rivolto ai genitori dei bambini già utenti del servizio stesso

Il questionario

E' stato ideato un questionario la cui compilazione, effettuabile anche in forma anonima, è di semplice e veloce compilazione, essendo sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione preimpostata ritenuta più confacente, al fine di indagare il grado di soddisfazione dei genitori sui diversi aspetti del servizio stesso, per cui si è formulata una domanda per ogni aspetto

Infine si è prevista una domanda finale che chiedesse di esprimere eventuali osservazioni e suggerimenti da parte dell'utenza

Modalità di intervista

Il questionario distribuito, è stato strutturato per blocchi di domande che presuppongono una risposta prevalentemente chiusa in una scala di 5 livelli di giudizio: ottimo, distinto, buono, sufficiente e insufficiente. Ad ogni giudizio è stato assegnato il valore indicato qui di seguito:

	Ottimo	5
	Distinto	4
	Buono	3
	Sufficiente	2
	Insufficiente	1
	Nessuna risposta	non conteggiata

Somministrazione dei questionari

I questionari, accompagnati da comunicazione indicante obiettivi e termini di consegna, sono stati consegnati in formato cartaceo alle famiglie nel periodo dal 26.04.2022 al 06.06.2022 per il tramite dei bambini

Facoltativamente e, in alternativa, le famiglie potevano rispondere tramite il link indicato sulla predetta comunicazione.

La distribuzione ha interessato **434** destinatari

434

Questionari somministrati

157

Questionari restituiti (cartacei)

22

Questionari eseguiti mediante App

255

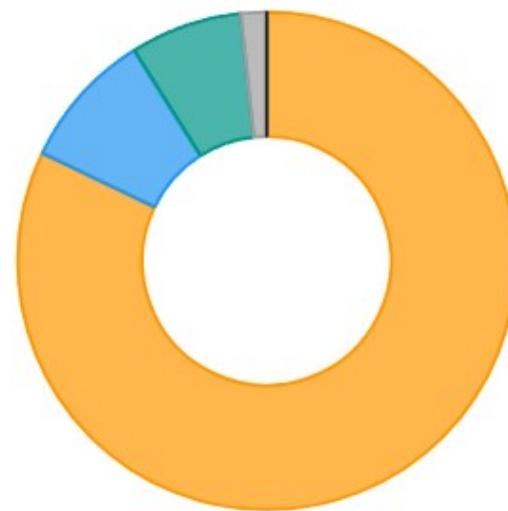
Questionari non restituiti

Domanda 1

“ Come valuta i conducenti dello scuolabus in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità? ”

Risposte totali: **179**

■ Ottimo ■ Distinto ■ Buono ■ Sufficiente ■ Insufficiente

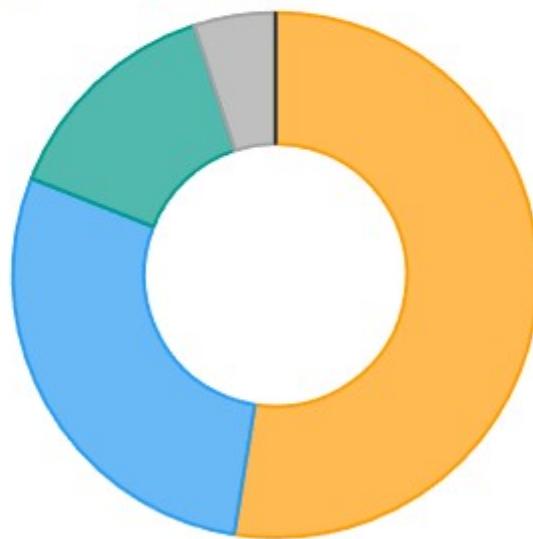


Domanda 2

“ Come valuta la pulizia degli scuolabus? ”

Risposte totali: 179

 Ottimo | Distinto | Buono | Sufficiente | Insufficiente

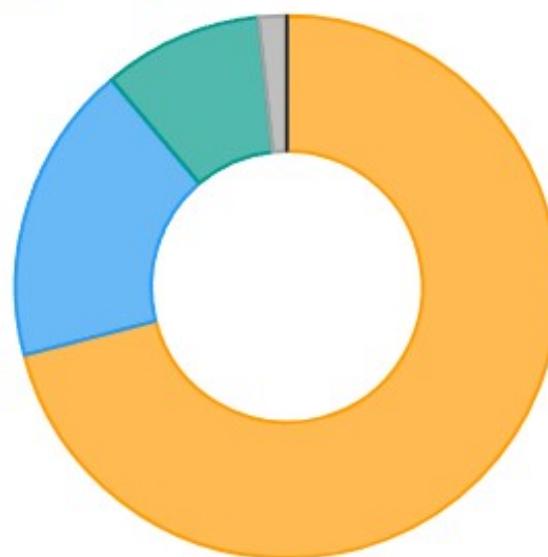


Domanda 3

“ Come valuta la puntualità dello scuolabus? ”

Risposte totali: **179**

Ottimo Distinto Buono Sufficiente Insufficiente

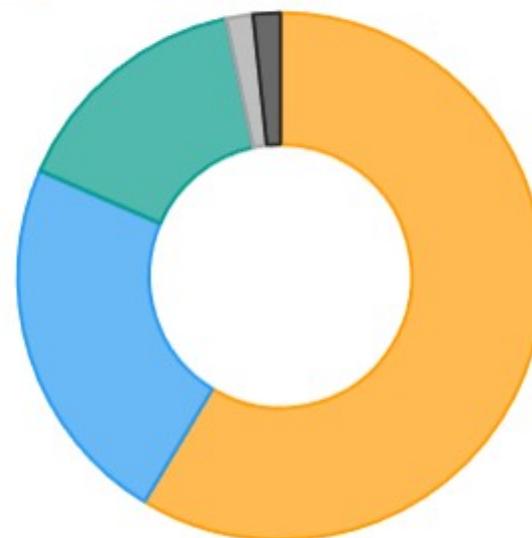


Domanda 4

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

Risposte totali: **179**

 Ottimo  Distinto  Buono  Sufficiente  Insufficiente

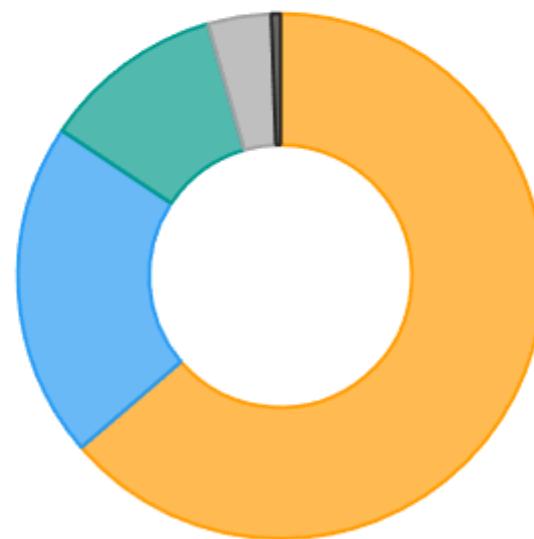


Domanda 5

“ Il suo bambino come valuta la sua esperienza sullo scuolabus? ”

Risposte totali: **179**

 Ottimo | Distinto | Buono | Sufficiente | Insufficiente

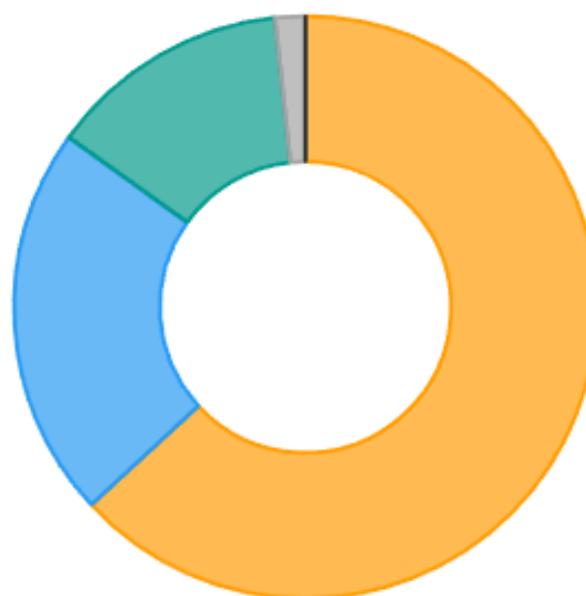


Domanda 6

“ Come valuta nel complesso il servizio erogato? ”

Risposte totali: **179**

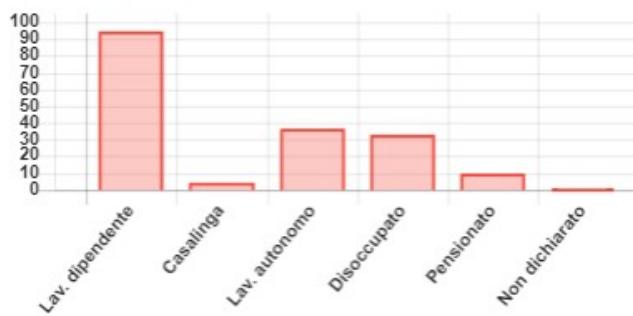
 Ottimo | Distinto | Buono | Sufficiente | Insufficiente



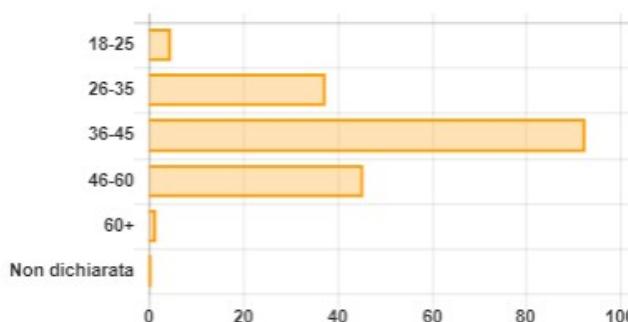
Profili degli utenti intervistati

I 179 utenti intervistati hanno caratteristiche differenti per età, titolo di studio e professione come evidenziato nei prospetti grafici che seguono (non tutti gli utenti hanno fornito indicazioni al riguardo)

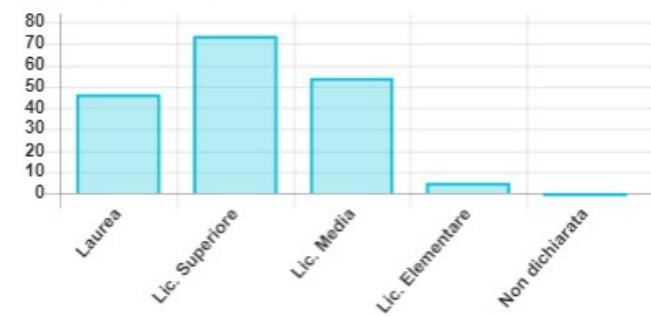
Professione



Età



Titolo di studio



Suggerimenti

La domanda 7 chiedeva di indicare eventuali osservazioni sul servizio erogato

Solamente **13 utenti su 179** hanno indicato suggerimenti e/o osservazioni. I **restanti 166 si sono detti soddisfatti** del servizio erogato o non hanno espresso alcuna osservazione. I 13 suggerimenti forniti riguardano principalmente osservazioni sulle seguenti macro aree



Un'altra statistica, riguarda la scuola frequentata dai figli degli intervistati: su 179 genitori, i figli di 55 di essi (30.73%) frequentano la scuola dell'infanzia, i figli di 86 di essi (48.04%) frequentano la scuola primaria, mentre i figli di 38 di essi (21.23%) frequentano la scuola secondaria di primo grado¹

Conclusioni

La valutazione complessiva del servizio si conferma, anche per quest'anno, ampiamente **positiva** tra i genitori degli utenti che esprimono soddisfazione per il servizio, con un voto medio pari a 4,46 (in una scala da 1 a 5) attestandosi pertanto tra le valutazioni DISTINTO (voto 4) e OTTIMO (voto 5)

Punteggi

Rispetto al punteggio totale, il 63% degli intervistati ha dato valutazione "OTTIMO", il 22% "DISTINTO", il 13% "BUONO", il 2% "SUFFICIENTE". Nessuno ha valutato in maniera "INSUFFICIENTE" il servizio

Analisi comparativa

I risultati si sono rivelati simili a quelli rielaborati nella campagna di indagine 2018-2019. La votazione media attuale pari a 4,46/5, risulta infatti in linea col valore 3,62/4 registrato nella precedente rilevazione di Customer Satisfaction

Analisi per singola domanda

Il giudizio è ampiamente positivo anche per tutti i singoli argomenti del servizio sottoposti a valutazione che registrano tutti livelli di soddisfazione pari o superiori alla valutazione DISTINTO (voto 4).