



COMUNE DI SAN GIORGIO DI PIANO
Provincia di Bologna
2° AREA SERVIZI ALLA PERSONA

**Indagine
soddisfazione utenti
per il servizio di
Trasporto scolastico
Anno scolastico 2013
-2014**

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

- Monitorare e rilevare il livello di soddisfazione dei fruitori nei confronti del servizio erogato dalla ditta di Autotrasporti
- Aderire ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- Individuare ambiti di miglioramento del servizio

PARAMETRI DELL'INDAGINE

- Gli aspetti da sottoporre alla valutazione degli utenti sono stati condivisi da: Segretario Comunale, Assessore alla pubblica istruzione, Responsabile Qualità e Addetti all'ufficio Scuola
- Sono stati predisposti e somministrati n. 57 questionari (uno per famiglia) nel mese di Dicembre 2013
- I Questionari compilati sono stati 31 (54,39%)
- Il target fissato è >75% (valutazione >3)

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

n. 8 domande sul servizio Trasporto, su 3 ambiti di valutazione:
servizio specifico offerto, servizio accessorio, personale

PARAMETRI DI GIUDIZIO

Ad ogni giudizio è stato assegnato il seguente valore:

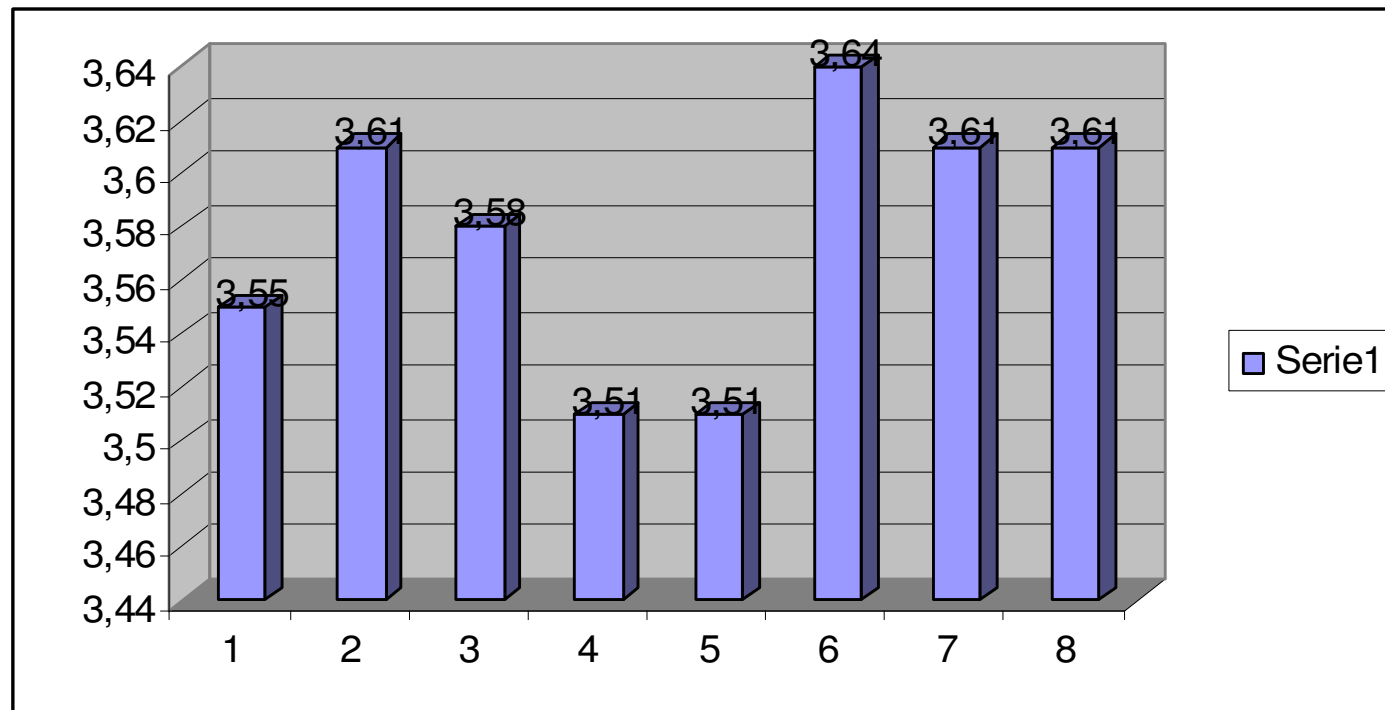
- 4 (molto soddisfatto) 😊
- 3 (soddisfatto) 😐
- 2 (non pienamente soddisfatto) ☹️
- 1 (insoddisfatto) ○

RISULTATI

Media generale soddisfazione:

3,61

N.	Domanda	Media di valuta zione	%
1	Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?	3,55	88,75
2	Come valuta la cortesia a bordo degli scuolabus?	3,61	90,25
3	In che misura l'orario dello scuolabus viene rispettato?	3,58	89,5
4	Gli autobus impiegati sono sempre adeguati al servizio da svolgere?	3,51	87,75
5	Come valuta la segnaletica delle fermate dello scuolabus presso le scuole?	3,51	87,75
6	La documentazione informativa dell'ufficio scuola è esauriente per la conoscenza del servizio?	3,64	91
7	Gli operatori si adoperano per dare una risposta tempestiva alle sue richieste?	3,61	90,25
8	Come valuta nel complesso il servizio erogato?	3,61	90,25



ANALISI DATI

Sebbene il dato medio di soddisfazione è risultato al di sopra delle aspettative si evidenziano le risposte per domanda con valutazione <3

N.	Domanda	N. risp <3
1	Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?	1
2	Come valuta la cortesia a bordo degli scuolabus?	1
3	In che misura l'orario dello scuolabus viene rispettato?	0
4	Gli autobus impiegati sono sempre adeguati al servizio da svolgere?	2
5	Come valuta la segnaletica delle fermate dello scuolabus presso le scuole?	1
6	La documentazione informativa dell'ufficio scuola è esauriente per la conoscenza del servizio?	1
7	Gli operatori si adoperano per dare una risposta tempestiva alle sue richieste?	1
8	Come valuta nel complesso il servizio erogato?	0

TOTALE RISPOSTE CON VALUTAZIONE <3	7
TOTALE COMPLESSIVO RISPOSTE	248
% RISPOSTE CON VALUTAZIONE <3 SUL TOTALE	2,82%

ANALISI SUGGERIMENTI

DOMANDA	N.	SUGGERIMENTI
Comfort e pulizia	2	I genitori non sono mai saliti sull'autobus. Al rientro dalla scuola non è molto pulito
Cortesia a bordo	1	I genitori non sono mai saliti sull'autobus.
Orari	1	Rispettarli un po' di più, a volte orario di ritorno viene anticipato.
Adeguatezza autobus	2	Bus troppo grandi visto l'itinerario.
Segnaletica	2	Non è molto visibile. A Gherghenzano sarebbe opportuno fare una pensilina
Documentazione dell'ufficio scuola	0	
Risposta operatori	1	Sarebbe utile avere numero cell autista per comunicare eventuali assenze.
Servizio nel complesso	0	

AZIONI CORRETTIVE RAVVISABILI DALL'ANALISI DELL'INDAGINE

- I risultati dell'indagine sono al di sopra delle aspettative
- Dall'analisi dei dati non emergono situazioni problematiche che comportano azioni correttive
- Il servizio è costantemente tenuto sotto controllo con ispezioni a campione sui pulmini e contatti diretti con la ditta di autotrasporto scolastico e l'istituto comprensivo