



COMUNE DI PRIZZI

Provincia di Palermo

UFFICIO U R P

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Anno scolastico 2013-2014

Obiettivo fondamentale, per il servizio di trasporto scolastico è quello di monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di questionari ai genitori degli alunni che usufruiscono del Servizio.

Questa indagine è stata condotta dall'Ufficio Urp del Comune di Prizzi; i risultati sono stati elaborati nella primavera 2014 con riferimento all'a.s. 2013/2014.

I questionari sono stati distribuiti nel mese di marzo 2014 nelle classi di scuola di infanzia e primaria dell'Istituto Comprensivo di Prizzi.

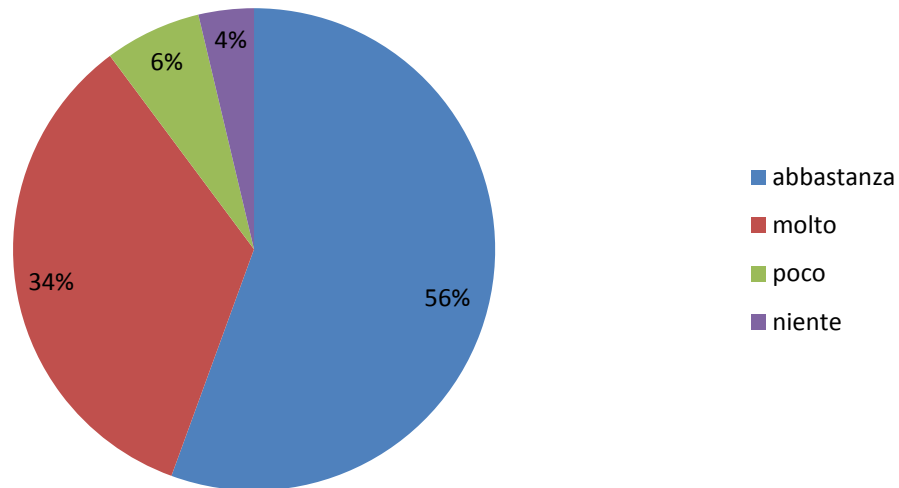
I soggetti destinatari dei questionari, nello specifico, sono stati i genitori.

Il campione statistico totale era composto da 90 questionari per genitori (uno per famiglia).

I risultati ottenuti sono stati elaborati attraverso dei grafici per illustrare e confrontare i dati ottenuti in riferimento ad ogni quesito sottoposto e riportato nelle pagine seguenti

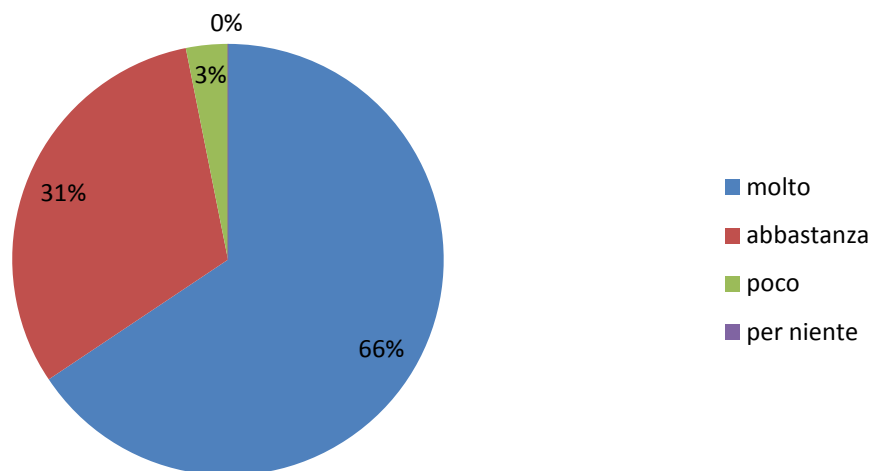
1. Ritiene che sia semplice ottenere informazioni sul servizio erogato?

- molto 37
- abbastanza 60
- poco 7
- per niente 4



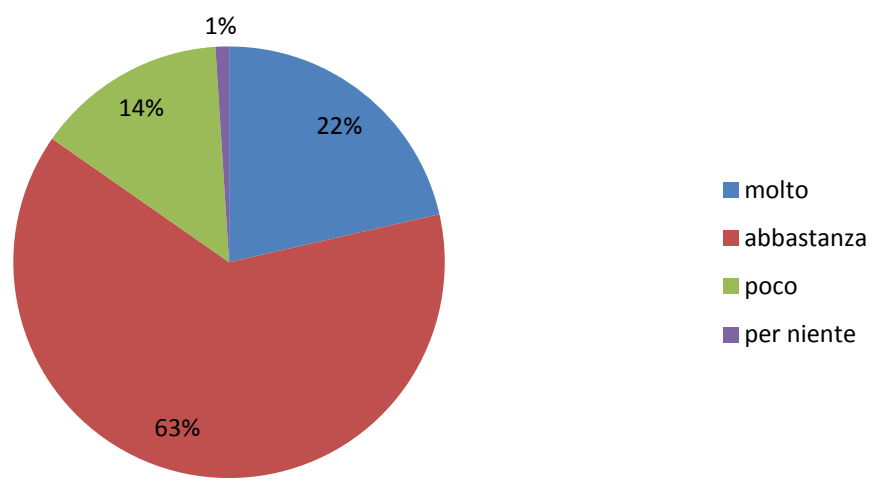
2. È stato facile iscrivere sua/o figlia/o al servizio del trasporto scolastico?

- molto 63
- abbastanza 30
- poco 3
- per niente 0



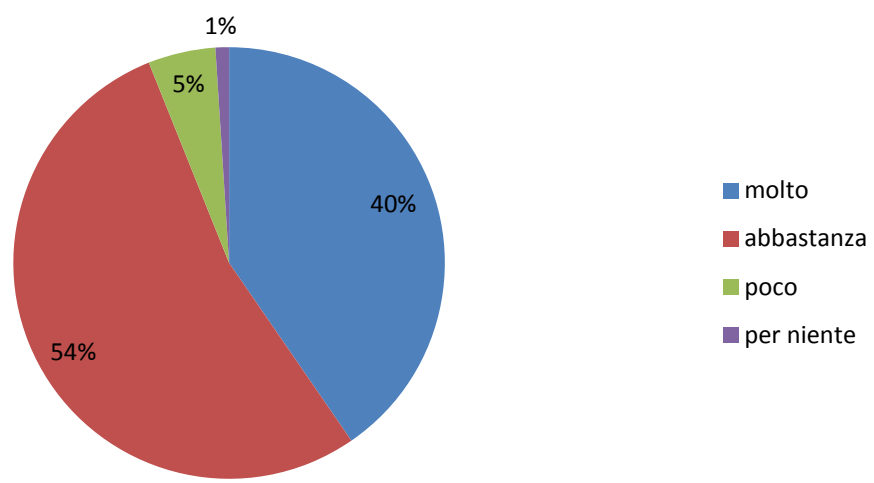
3. Nel complesso, valuta in maniera positiva le risposte fornite dall'Ufficio "Pubblica Istruzione" del Comune ai problemi posti dalle famiglie?

- molto 21
- abbastanza 62
- poco 14
- per niente 1



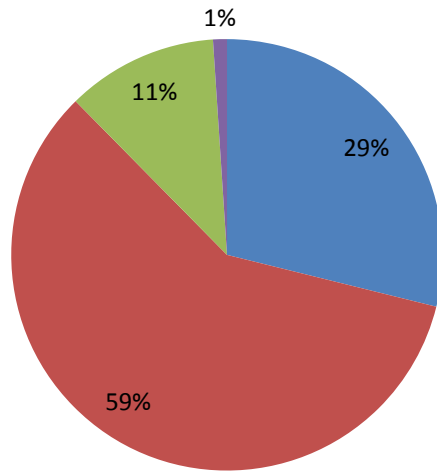
4. Ritiene che il Servizio di trasporto scolastico sia adeguato in termini di:
-numero di fermate

- molto 40
- abbastanza 53
- poco 5
- per niente 1



-Confort e pulizia dei mezzi di trasporto

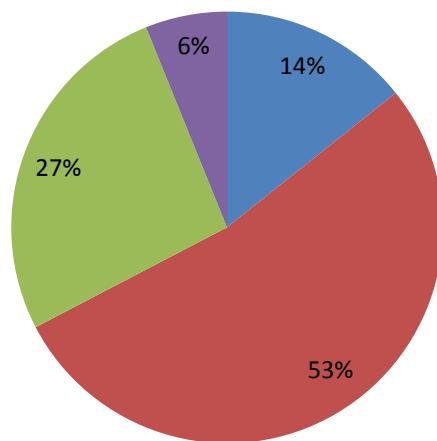
- molto 28
- abbastanza 57
- poco 11
- per niente 1



- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

- Numero di posti rispetto al numero di alunni

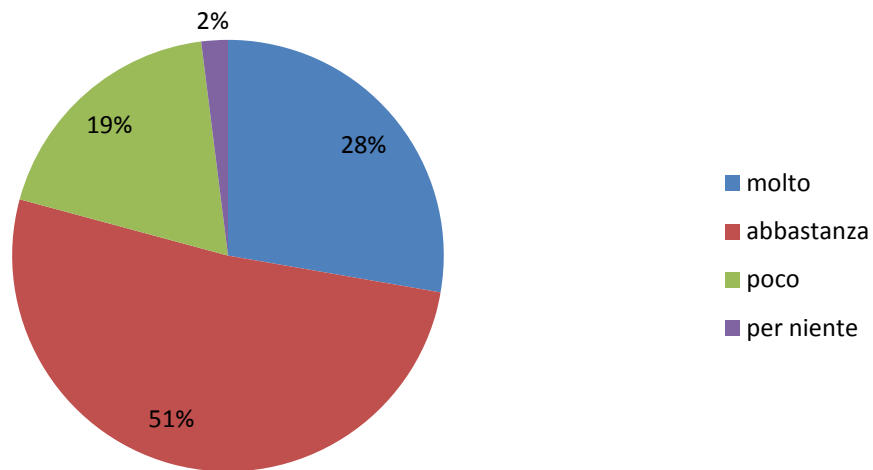
- molto 14
- abbastanza 52
- poco 26
- per niente 6



- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

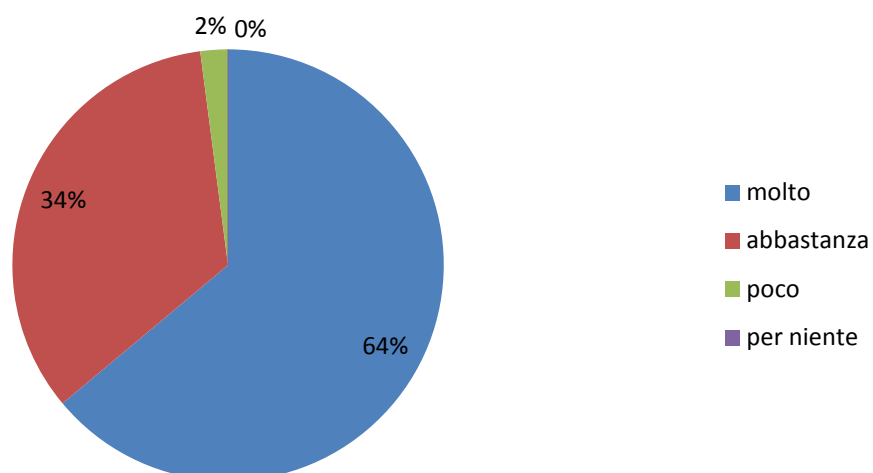
-Puntualità delle corse

- molto 28
- abbastanza 52
- poco 19
- per niente 2



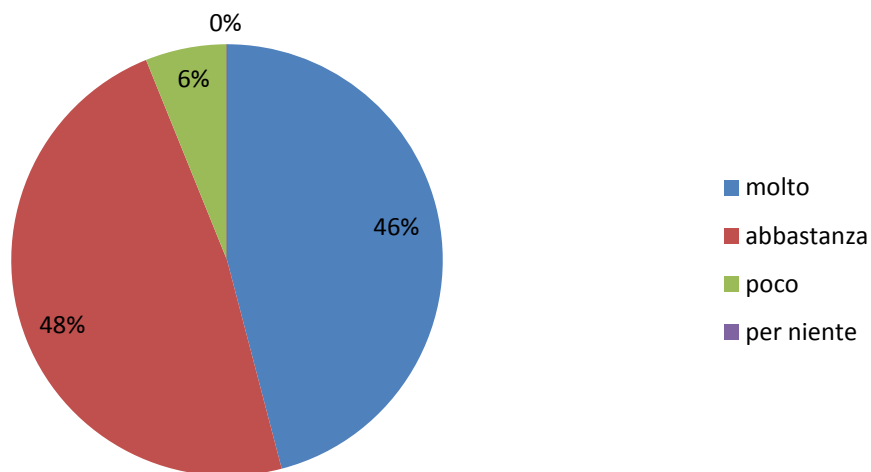
5. Valuta in maniera positiva i conducenti degli scuolabus in termini di -cortesìa e disponibilità

- molto 62
- abbastanza 33
- poco 2
- per niente 0



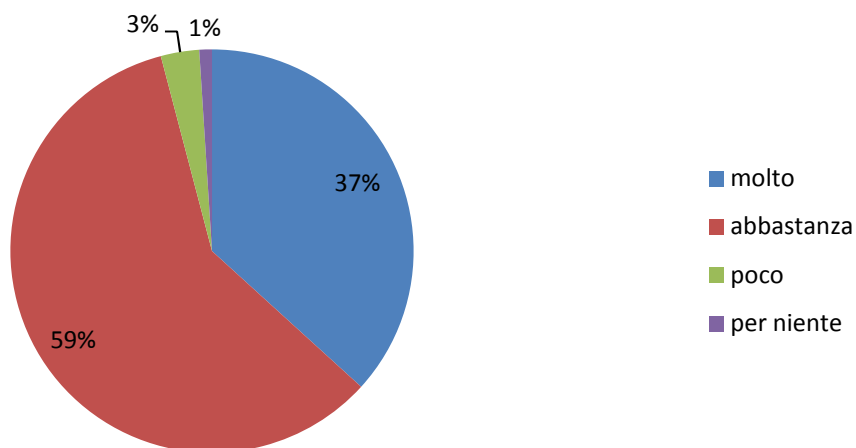
-affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni

- molto 45
- abbastanza 47
- poco 6
- per niente 0



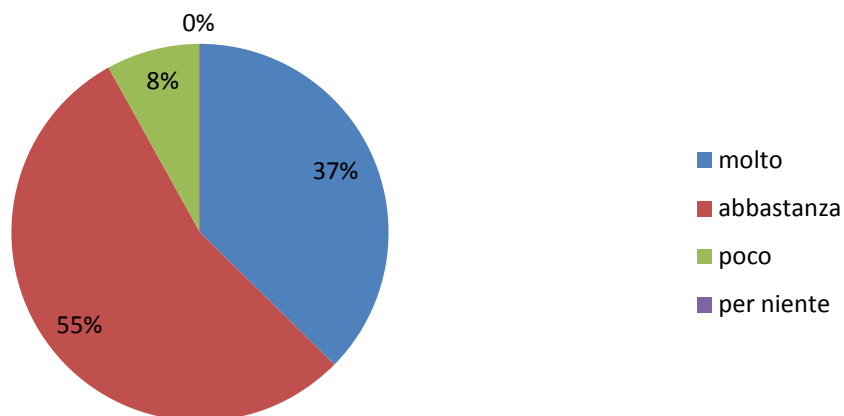
6. Valuta in maniera positiva gli accompagnatori degli scuolabus in termini di -cortesìa e disponibilità

- molto 36
- abbastanza 58
- poco 3
- per niente 1



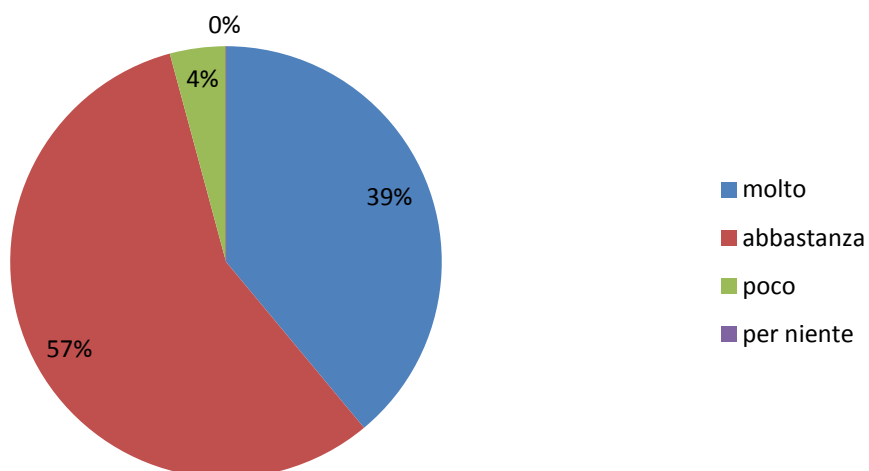
-affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni

- molto 37
- abbastanza 54
- poco 8
- per niente 0

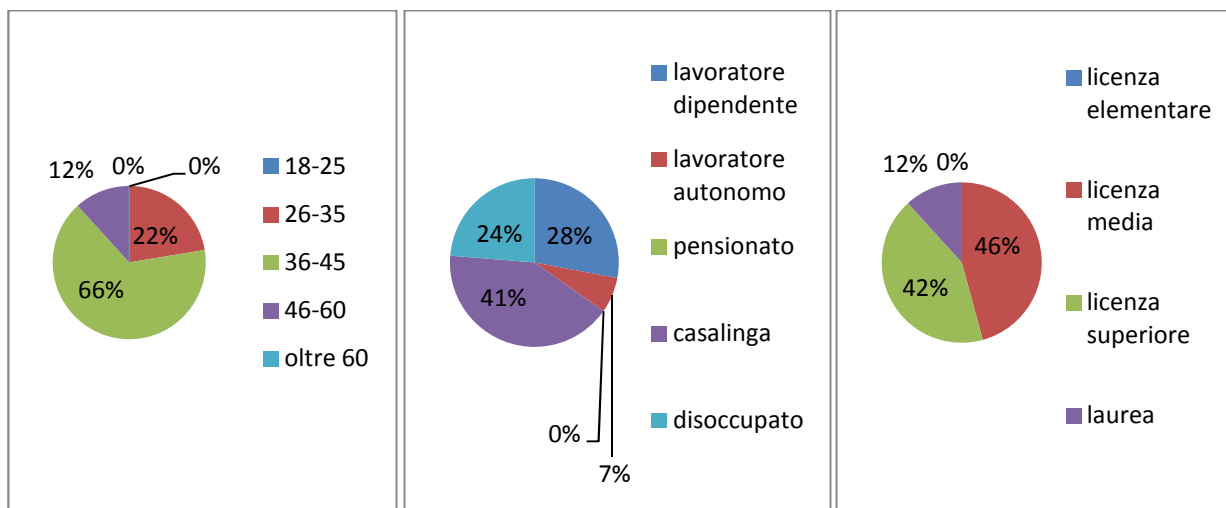


7. Dovendo dare un giudizio complessivo, valuta positivamente il Servizio di trasporto scolastico:

- molto 37
- abbastanza 54
- poco 4
- per niente 0



DATI DEL GENITORE					
ETÀ	<input type="checkbox"/> 18-25 0	<input type="checkbox"/> 26-35 21	<input type="checkbox"/> 36-45 62	<input type="checkbox"/> 46-60 11	<input type="checkbox"/> Oltre 60 0
PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente 33	<input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo 8	<input type="checkbox"/> Pensionato 0		
	<input type="checkbox"/> Casalinga 49	<input type="checkbox"/> Disoccupato 9			
TITOLO DI STUDIO	<input type="checkbox"/> Licenza elementare 0	<input type="checkbox"/> Licenza media 43	<input type="checkbox"/> Licenza superiore 40		
	<input type="checkbox"/> Laurea 11				



Dalla rilevazione risulta che il 66% dei genitori ha un'età compresa tra i 36 e i 45 anni e il 22% tra i 26 e i 35 anni, il 28% è lavoratore dipendente, il 41% è casalinga e il 7% lavoratore autonomo e il 24% disoccupato; infine il 42% possiede la licenza superiore, il 46% la licenza media e il 12% la laurea.

I risultati per quasi tutte le voci indicate oscillano tra “abbastanza soddisfatto” e “molto soddisfatto”

Emergono commenti o suggerimenti particolarmente significativi per migliorare il servizio quali:

1. Migliorare la qualità dei mezzi;
2. Più puntualità nell'arrivo a scuola;
3. Unificare le fermate senza distinzione di età dei bambini;
4. Orario mattutino troppo presto;
5. Richiesta di un autista supplente;
6. Più puntualità oraria per gli alunni della scuola media;
7. Aspettare che i bambini siano tutti seduti prima di iniziare la corsa;
8. Acquistare un nuovo scuolabus e uno più piccolo per le zone interne;
9. Fornire il servizio agli alunni della scuola media residenti nel centro storico;
10. Maggiore collaborazione tra accompagnatori e genitori;

11. Avvertire con il clacson l'arrivo dello scuolabus;

12. In caso di maltempo lasciare i bambini il più possibile vicino casa.

*Per quanto attiene al risultato finale della somministrazione del questionario a tutto il campione emerge una valutazione **soddisfacente***

Prizzi 31/12/2014

I Responsabili della Rilevazione

F.to Enza Marretta

F.to Mariella Collura

Il Responsabile del V Settore

F.to Anna Ferrara