



Comune Monte Argentario

Report customer satisfaction del servizio di trasporto scolastico anno 2015/2016

In data 18 settembre 2015 ha avuto inizio la consegna ai genitori delle scuole elementari, medie e materne di Porto S.Stefano e P.Ercole dei questionari della customer satisfaction del servizio di trasporto scolastico: gli iscritti ammontano per Porto S.Stefano a 407 (194 per la scuola media, 130 per la scuola elementare, 83 per la scuola materna), per Porto Ercole ammontano a 41 (10 per la scuola media e 31 per la scuola elementare)
I questionari sono stati ritirati in data 9 dicembre.

I risultati della customer relativamente agli utenti di Porto S.Stefano sono i seguenti:

sono stati riconsegnati 19 questionari di cui 2 per la scuola materna, 7 per la scuola elementare e 10 per la scuola media, 2 maschi e 17 femmine, tutte di nazionalità italiana.

I risultati della customer relativamente agli utenti di Porto Ercole sono i seguenti:

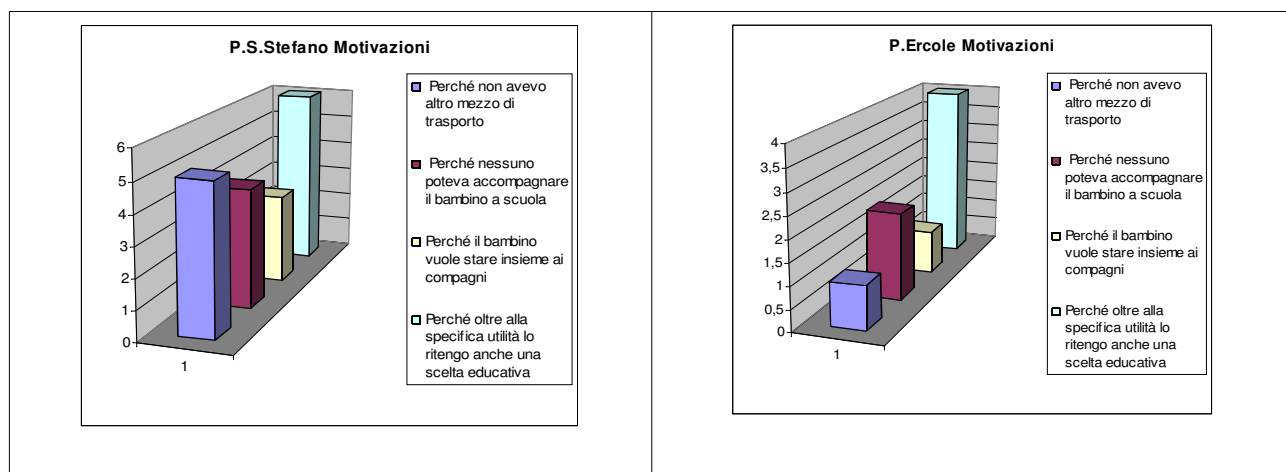
sono stati riconsegnati 8 questionari di cui 7 per la scuola elementare e 1 per la scuola media. 1 maschio e 8 femmine, tutte di nazionalità italiana.

In primo luogo si è voluto analizzare la motivazione per cui le famiglie decidono di usufruire del servizio:

Per Porto S.Stefano la preferenza più alta è andata all'opzione di una scelta educativa, seguita dall'opzione di non avere persone che possano accompagnare il bambino a scuola ed infine, a pari merito, perchè il bambino vuole stare con i compagni e per l'assenza di altro mezzo di trasporto.

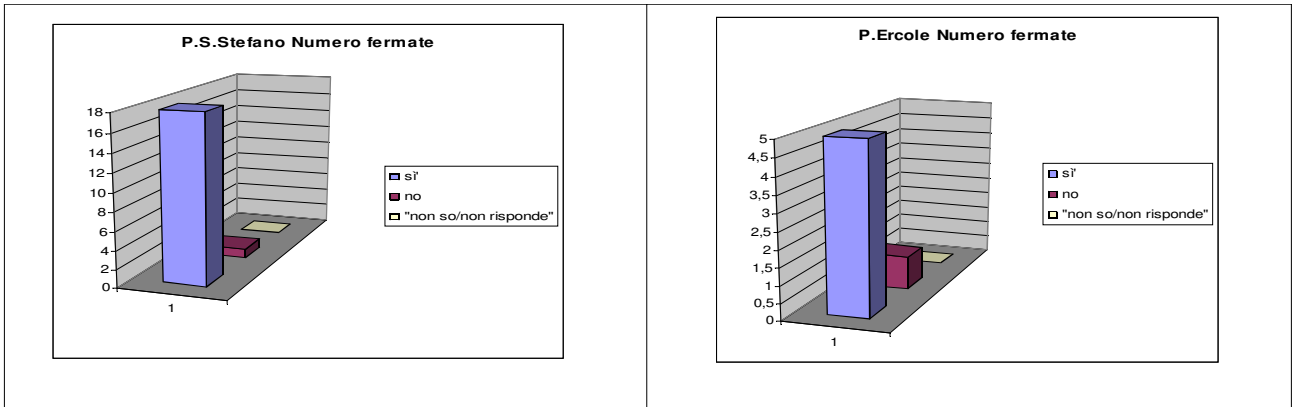
Anche per Porto Ercole la preferenza più alta è andata all'opzione di una scelta educativa, seguita dall'opzione di non avere altro mezzo di trasporto, successivamente l'opzione di non avere persone che possano accompagnare il bambino a scuola ed infine perchè il bambino vuole stare con i compagni.

Quindi per entrambe le frazioni si è optato principalmente per una scelta educativa.



In seguito si è voluto capire se il numero delle fermate programmate erano soddisfacenti:

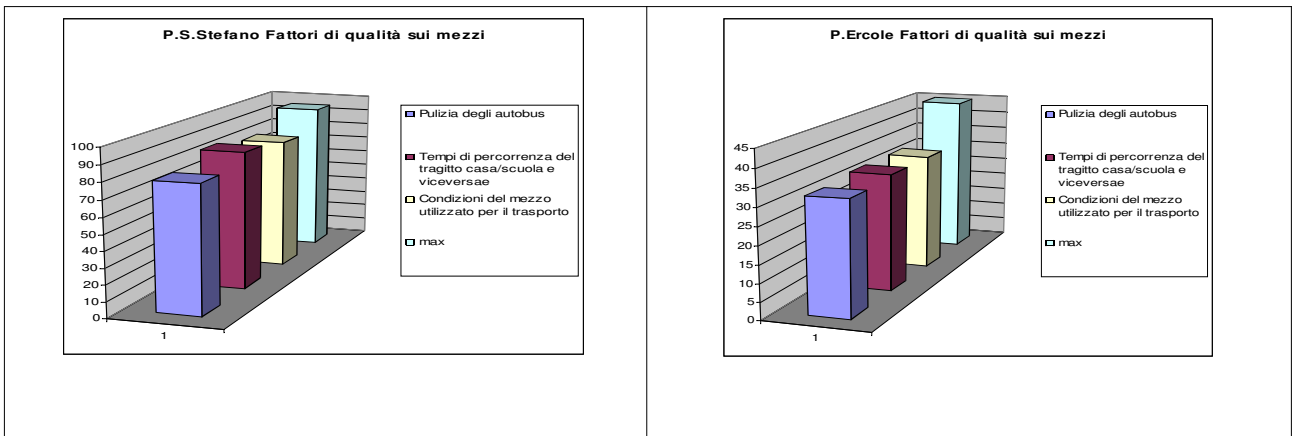
come dimostra il grafico sia per Porto S.Stefano che per Porto Ercole il numero delle fermate è soddisfacente.



Il questionario, poi, ha analizzato le preferenze degli utenti ai fattori di qualità dei servizi:

sia per Porto S.Stefano che per Porto Ercole la voce meno efficiente è quella della pulizia degli automezzi, per le altre voci, mentre per Porto S.Stefano i tempi di percorrenza sono valutati in maniera più positiva rispetto alle condizioni del mezzo utilizzato per il trasporto, per Porto Ercole le due opzioni sono valutate in maniera eguale..

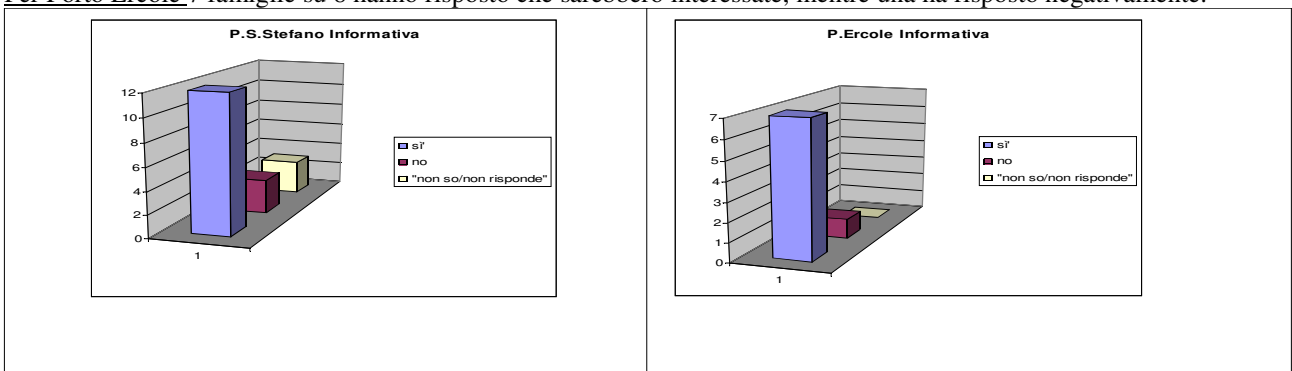
Nel grafico la colonna celeste denominata "max" indica il livello che avrebbero ottenuto le domande se gli utenti avessero dato il massimo ad ogni domanda, da ciò si evince che per Porto Ercole la soddisfazione è minore rispetto a Porto S.Stefano.



In relazione alle caratteristiche tecniche dei mezzi utilizzati per il servizio il questionario è andato a verificare la presenza o meno di un interesse da parte delle famiglie a consultarne un'informativa fornita dall'Amministrazione,

per Porto S.Stefano 12 famiglie su 19 hanno risposto che sarebbero interessate, 3 famiglie non sono interessate e 3 non sanno e/o non vogliono rispondere.

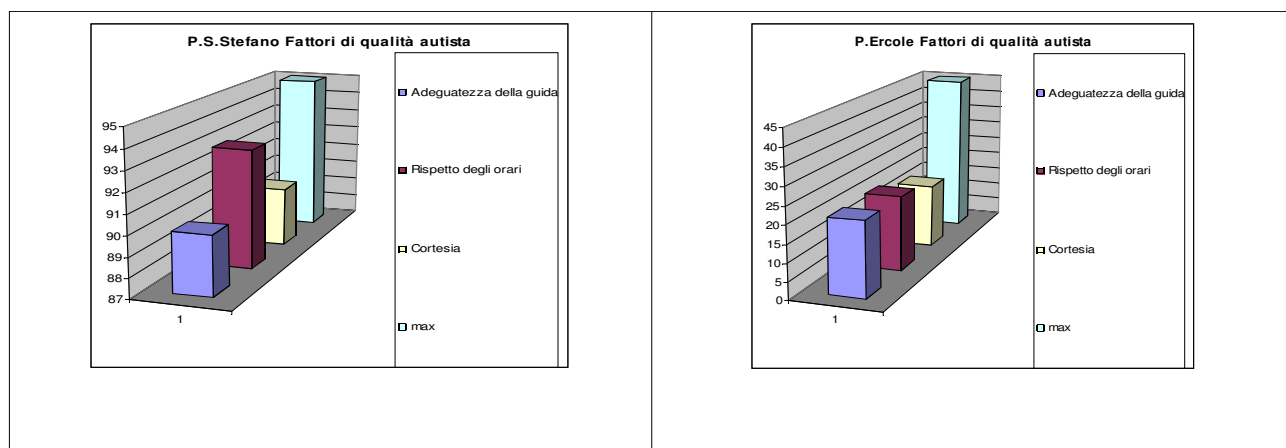
Per Porto Ercole 7 famiglie su 8 hanno risposto che sarebbero interessate, mentre una ha risposto negativamente.



Poi si è passati ad analizzare i fattori di qualità sul comportamento dell'autista: adeguatezza della guida, rispetto degli orari e cortesia.

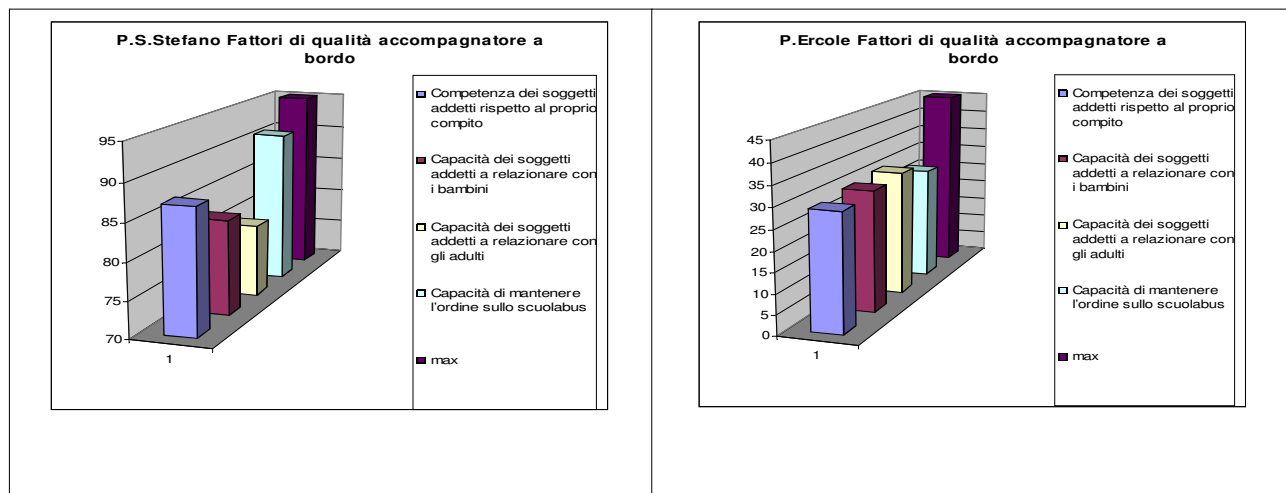
Per Porto S.Stefano tali fattori hanno ricevuto quasi il massimo dei voti, mentre per Porto Ercole hanno ricevuto una votazione molto bassa, enfatizzata anche dalle considerazioni lasciate in alcuni questionari, incentrate principalmente sulle problematiche dell'autista.

Nel grafico la colonna celeste denominata “max” indica il livello che avrebbero ottenuto le domande se gli utenti avessero dato il massimo ad ogni domanda, da ciò si evince che per Porto Ercole la soddisfazione è minore rispetto a Porto S.Stefano.



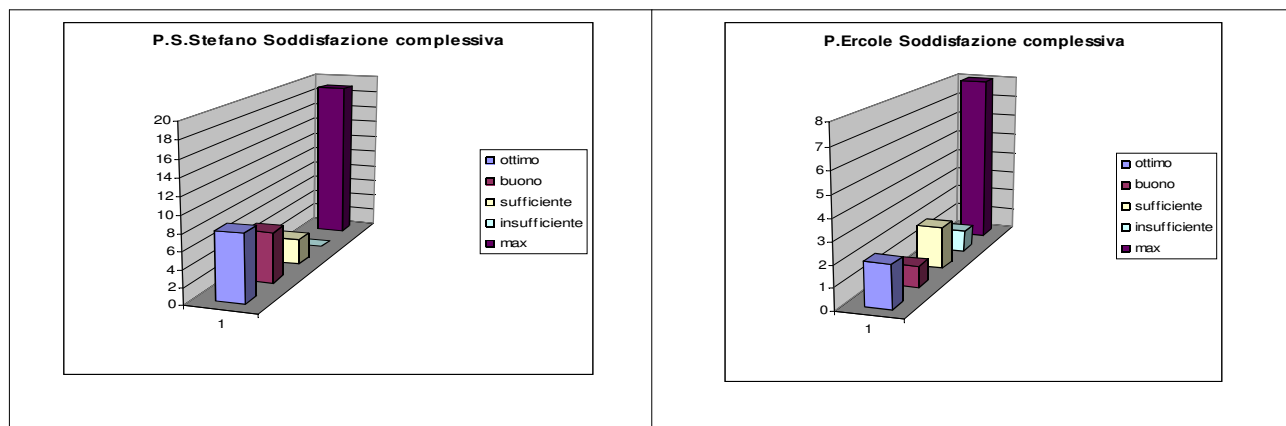
In seguito l'analisi si è spostata sui fattori di qualità dell'accompagnatore a bordo: competenza dei soggetti addetti rispetto al proprio compito, capacità a relazionare con i bambini, capacità a relazionare con gli adulti, capacità di mantenere l'ordine sullo scuolabus:

per Porto S.Stefano sono risultati molto alti, non quanto quelli dell'autista, ma sempre alti, mentre per Porto Ercole sono stati medio/alti, rispetto a quelli più bassi riferiti all'autista. Nel grafico la colonna bordeaux denominata “max” indica il livello che avrebbero ottenuto le domande se gli utenti avessero dato il massimo ad ogni domanda, da ciò si evince che per Porto Ercole la soddisfazione è minore rispetto a Porto S.Stefano.



Il giudizio complessivo sul servizio ha avuto i seguenti risultati:

per Porto S.Stefano il servizio oscilla tra il buono e l'ottimo, mentre per Porto Ercole le risposte si spalmano su tutte e quattro le voci, dall'ottimo all'insufficiente. Nel grafico la colonna bordeaux denominata "max" indica il livello che avrebbero ottenuto le domande se gli utenti avessero dato il massimo ad ogni domanda, anche in questo caso per Porto Ercole la soddisfazione è minore rispetto a Porto S.Stefano.



Nella sezione "Eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio" di seguito i pareri espressi, tutti dai questionari di Porto Ercole:

- L'autista dovrebbe essere altamente specializzato perché trasporta bambini
- L'autista guida parlando al cellulare, utilizzando parole non adeguate all'ambiente dei bambini, velocità troppo elevate e mancata sosta alla fermate stabilite
- Migliorare tutto
- Più disponibilità ed educazione