



## SERVIZIO SCUOLABUS INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION – maggio 2024

### SINTESI DEI RISULTATI E RELAZIONE CONCLUSIVA

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 9,43 SU 10 – Soglia accettabilità 8 su 10**

La presente nota rappresenta la sintesi dei risultati emersi dall'indagine di *Customer Satisfaction* effettuata da questo Settore nel mese di maggio 2024, relativamente al servizio Scuolabus (tratte da e verso i plessi Tazzoli, Allende, Don Minzoni, Don Leoni e Casa del Sole).

I destinatari dell'indagine sono stati i genitori dei bambini frequentanti i servizi nel mese di maggio 2024 (a.s. 2023/2024). Per conoscere le loro opinioni sono stati utilizzati questionari da compilare in modo anonimo. Sono stati raccolti e tabulati 86 questionari: (30 Tazzoli, 13 Allende, 11 Don Minzoni, 15 Don Leoni e 17 Casa del Sole).

Emerge dall'indagine che la necessità da parte delle famiglie di ricorrere al Servizio nasce dal bisogno di "conciliare i tempi vita-lavoro" (indicato in 44 questionari) e dalla "eccessiva distanza dell'abitazione dalla scuola" (indicato in 24 questionari)

La valutazione complessiva del Servizio, in una scala decimale, mostra un giudizio medio pari a 9,43: si tratta di un risultato sicuramente ottimo, che conferma sostanzialmente i dati delle rilevazioni degli ultimi anni. Il dato è ampliamento superiore alla soglia di accettabilità, fissata a 8 su 10.

Per poter disporre di dati più analitici, i genitori sono stati chiamati a valutare, in scala decimale, 8 affermazioni riguardanti tutti gli aspetti del servizio, dalla "regolarità" e "puntualità" dello stesso, alla "comodità delle fermate rispetto l'abitazione", dal "clima relazione tra i bambini durante il tragitto" al "rapporto tra autista e genitore", dal "rapporto tra accompagnatore e bambini (ove presente)" alla "facilità delle procedure di iscrizione", nonché un "giudizio complessivo" rispetto al servizio. È emerso che gli elementi percepiti come migliori sono quelli riguardanti "Il rapporto tra autista e genitore" (9,92) e "Il rapporto tra accompagnatore e bambini (ove presente)" (9,57), nonché la regolarità del servizio (9,55). Qui si seguito viene riportata la tabella precisante le valutazioni medie espresse in decimali relative a tutti e 8 gli item presenti nel questionario.

	<b>RILEV. 2024</b>
La regolarità del servizio	<b>9,55</b>
La puntualità del trasporto	<b>9,45</b>
La comodità della fermata rispetto all'abitazione	<b>9,44</b>
Il clima relazionale tra i bambini durante il tragitto	<b>8,70</b>
Il rapporto tra autista e genitore	<b>9,92</b>
Il rapporto tra accompagnatore e bambini (ove presente)	<b>9,57</b>
La facilità delle procedure di iscrizione	<b>8,41</b>
Giudizio complessivo	<b>9,42</b>

Sono stati indicati anche 21 suggerimenti, in un campo aperto in calce al questionario dedicato alla raccolta di note da parte dei genitori, che sottolineano nella maggior parte dei casi, l'opportunità di poter prevedere la presenza di un accompagnatore sull'autobus oltre alla figura dell'autista, nonché elogi rispetto il servizio erogato.

Il RSQeA locale  
dott. Nicola Dal Maso



Il Dirigente  
Dott. Massimo Mazzoli

**SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E PUBBLICA ISTRUZIONE**  
Via Conciliazione 128 - 46100 Mantova - Tel. (+39) 0376 376866  
Fax (+39) 0376 2738038  
[pubblicaistruzione@comune.mantova.gov.it](mailto:pubblicaistruzione@comune.mantova.gov.it)  
[www.comune.mantova.gov.it](http://www.comune.mantova.gov.it)



Il Comune di Mantova è Registrato EMAS  
e certificato ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015