



**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: [pa@pianetaazzurro.com](mailto:pa@pianetaazzurro.com)

pec: [pianetaazzurro@legalmail.it](mailto:pianetaazzurro@legalmail.it)

[www.pianetaazzurro.com](http://www.pianetaazzurro.com)

## **OGGETTO: BREVE SINTESI SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTA PRESSO IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E VIGILANZA DURANTE IL TRASPORTO SCOLASTICO DEL COMUNE DI SETTIMO MILANESE PER L'ANNO SCOLASTICO 2018/2019**

Nell'anno scolastico 2018/2019 la cooperativa Pianeta Azzurro, in seguito all'acquisizione dell'appalto, ha gestito il servizio in oggetto del comune di Settimo Milanese.

Alcuni dati numerici:

- 250 bambini iscritti
- 17 questionari restituiti
- N. questionari consegnati/n. iscritti: 58%
- N. questionari ricevuti/N. questionari consegnati: 13%

### **Il questionario**

I destinatari dell'indagine sono le famiglie dei bambini iscritti al servizio.

I questionari sono stati predisposti dalla nostra Cooperativa e sono stati consegnati alle famiglie dei bambini iscritti, le quali hanno provveduto in forma anonima a compilarli e a riconsegnarli.

### **Obiettivi**

L'obiettivo principale è stato quello di avere una restituzione del gradimento del servizio da parte degli utenti.

### **Sintesi**

#### **Questionario somministrato:**

Una prima valutazione complessiva del servizio vede un sufficiente livello di soddisfazione del cliente-utente (famiglia), in particolare:

Per quanto riguarda l'item relativo alla soddisfazione dell'itinerario, l'ISG risulta essere dello 0.67.

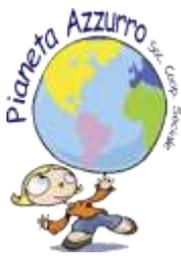
La valutazione relativa alla puntualità dello scuolabus risulta sufficiente, infatti raggiunge un ISG pari allo 0.61.

Per quanto concerne l'aspetto relativo alla collocazione delle fermate, l'ISG è pari a 0.73.

Rispetto alle informazioni ricevute dal comune si registra un ISG di 0.69.

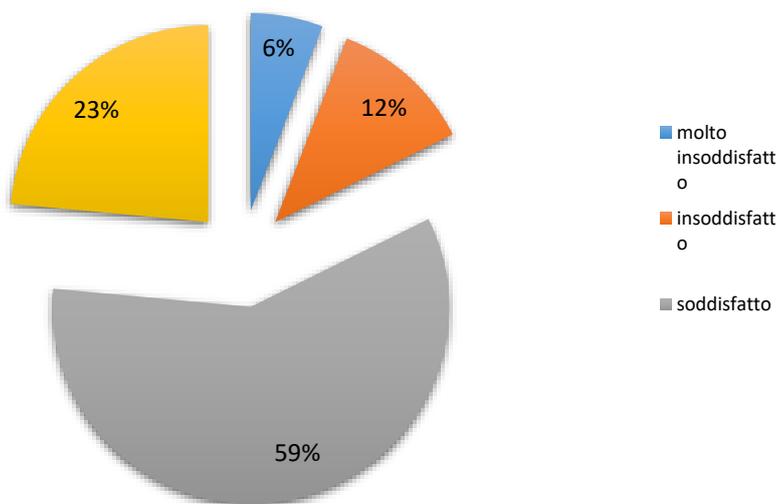
L'indice relativo all'aspettativa delle famiglie risulta più che sufficiente, con un ISG dello 0.69.

Di seguito riportiamo i grafici riportanti i risultati complessivi per ogni item analizzato.

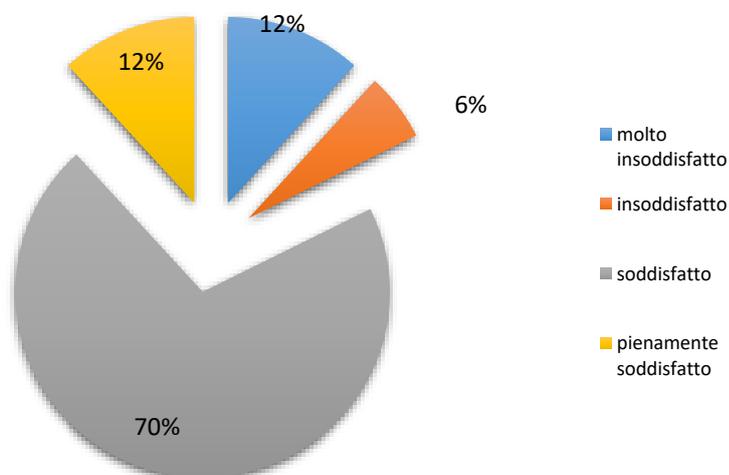


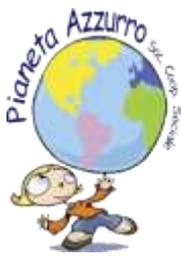
## QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE:

### 1- E' soddisfatto dell'itinerario degli scuolabus?



### 2- E' soddisfatto della puntualità degli scuolabus?





**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

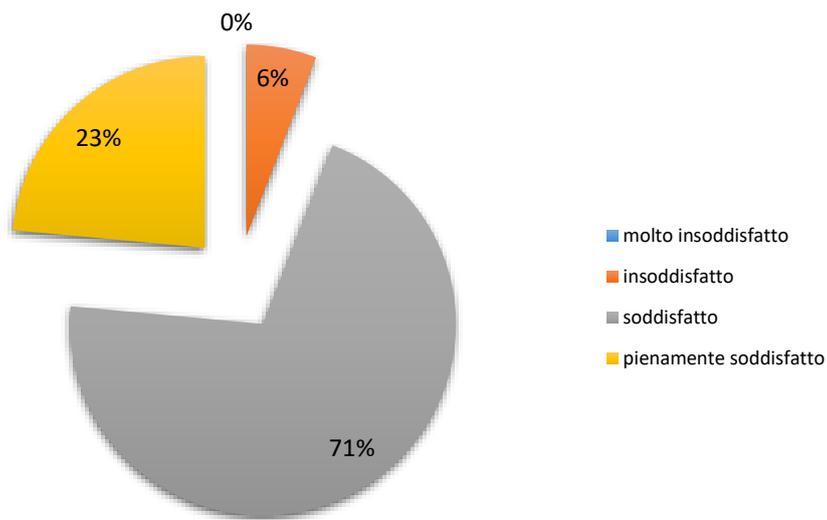
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: [pa@pianetaazzurro.com](mailto:pa@pianetaazzurro.com)

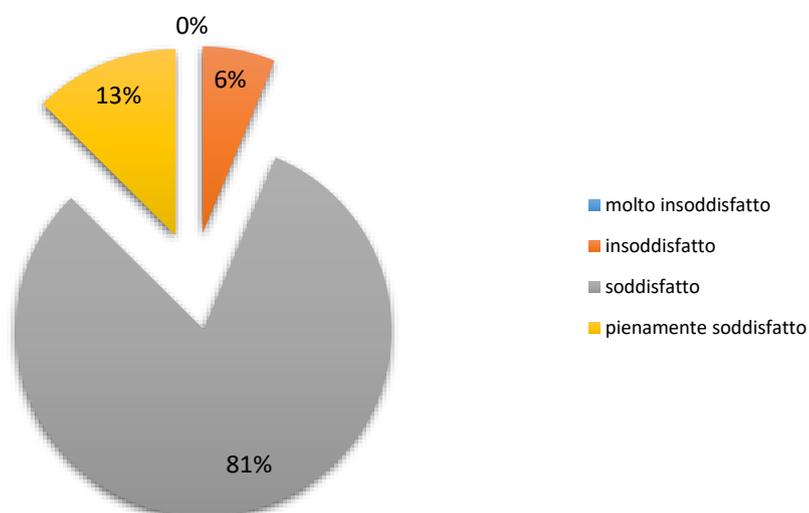
pec: [pianetaazzurro@legalmail.it](mailto:pianetaazzurro@legalmail.it)

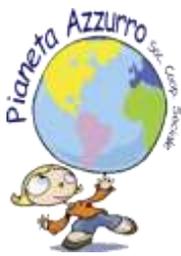
[www.pianetaazzurro.com](http://www.pianetaazzurro.com)

### 3- E' soddisfatto della dislocazione delle fermate?



### 4- E' soddisfatto delle informazioni ricevute dal Comune sul servizio trasporto scolastico?





**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

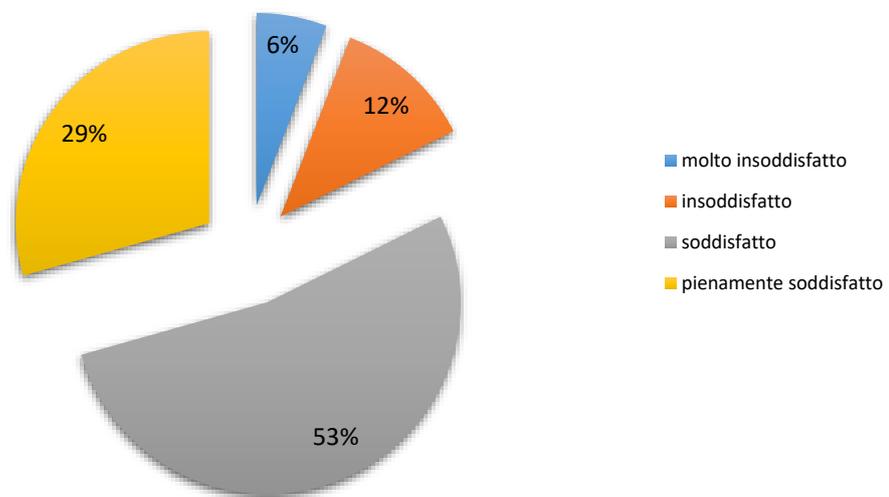
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: [pa@pianetaazzurro.com](mailto:pa@pianetaazzurro.com)

pec: [pianetaazzurro@legalmail.it](mailto:pianetaazzurro@legalmail.it)

[www.pianetaazzurro.com](http://www.pianetaazzurro.com)

### 5- Rispetto a quello che si aspettava dal trasporto, in questo momento Lei può dire di essere soddisfatto?



#### CONSIDERAZIONI FINALI:

Le valutazioni del servizio hanno ottenuto un risultato soddisfacente.

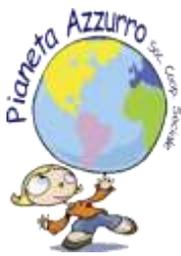
Si riscontra parere positivo rispetto alla soddisfazione generale, con picchi di soddisfazione per quanto concerne la dislocazione delle fermate che risultano apprezzate dalle famiglie.

In relazione alla puntualità degli scuolabus (ISG 0,61), si terrà conto dei suggerimenti emersi dall'analisi qualitativa dei questionari, al fine di migliorare ulteriormente i risultati ottenuti.

Da migliorare il metodo di distribuzione e raccolta dei questionari, indicativa è a tal proposito la percentuale dei questionari ricevuti pari al 13%

Sarà premura della cooperativa trovare una soluzione alternativa al fine di migliorare la somministrazione dei questionari alle famiglie.

Per PIANETA AZZURRO Soc. Coop. Soc.  
**MARCO SCHIRO'**



**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: [pa@pianetaazzurro.com](mailto:pa@pianetaazzurro.com)

pec: [pianetaazzurro@legalmail.it](mailto:pianetaazzurro@legalmail.it)

[www.pianetaazzurro.com](http://www.pianetaazzurro.com)

## CUSTOMER SATISFACTION 2018/2019

<b>Complessivo</b>	<b>molto insoddisfatto</b>	<b>insoddisfatto</b>	<b>soddisfatto</b>	<b>pienamente soddisfatto</b>	<b>tot. Resp.</b>	<b>I.S.G.</b>
1- E' soddisfatto dell'itinerario degli scuolabus?	1	2	10	4	17	<b>0,67</b>
2- E' soddisfatto della puntualità degli scuolabus?	2	1	12	2	17	<b>0,61</b>
3- E' soddisfatto della dislocazione delle fermate?	0	1	12	4	17	<b>0,73</b>
4- E' soddisfatto delle informazioni ricevute dal Comune sul servizio trasporto scolastico?	0	1	13	2	16	<b>0,69</b>
5- Rispetto a quello che si aspettava dal trasporto, in questo momento Lei può dire di essere soddisfatto?	1	2	9	5	17	<b>0,69</b>