



Sede legale
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

SERVIZIO SCUOLABUS - RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

SOMMARIO

1. Descrizione	2
Valutazione delle Prestazioni del Servizio Scuolabus	2
Customer Satisfaction come Strumento di Qualità	2
Modalità di Raccolta e Struttura del Questionario	2
Partecipazione e Rappresentatività	2
2. Domande effettuate	3
3. Risultati	4
4. Analisi dei risultati	9
5. Azioni di mantenimento e miglioramento	11

SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901



Sede legale
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

1. Descrizione

Valutazione delle Prestazioni del Servizio Scuolabus

La valutazione delle prestazioni del servizio scuolabus rappresenta un aspetto essenziale previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, la quale richiede il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione della soddisfazione dell'utenza. Comprendere il livello di soddisfazione degli utenti è infatti fondamentale per assicurare un servizio di qualità elevata e per individuare tempestivamente eventuali ambiti di miglioramento.

La raccolta periodica di feedback da parte degli utenti del servizio scuolabus è fondamentale al fine di garantire un'offerta sempre più efficiente e allineata alle esigenze della collettività. L'ascolto attivo delle opinioni consente di orientare le decisioni aziendali in maniera consapevole e di promuovere il miglioramento continuo del servizio.

Customer Satisfaction come Strumento di Qualità

La Customer Satisfaction costituisce uno strumento strategico per misurare il grado di soddisfazione degli utenti relativamente a vari aspetti del servizio erogato. Grazie all'analisi dei dati raccolti, è possibile:

- Rilevare i punti di forza del servizio;
- Identificare con precisione le aree critiche;
- Pianificare interventi mirati per l'ottimizzazione delle attività operative e organizzative.

Modalità di Raccolta e Struttura del Questionario

L'indagine sulla soddisfazione è stata condotta nei mesi di maggio e giugno 2025, mediante la distribuzione di un questionario online. Lo strumento è stato inviato agli utenti del servizio scuolabus tramite SMS ed email, garantendo la possibilità di rispondere in maniera autonoma, comoda e nel pieno rispetto della riservatezza e privacy degli utenti.

Il questionario si componeva di undici domande, ciascuna valutabile su una scala a quattro livelli: *scarso, sufficiente, buono, ottimo*.

Partecipazione e Rappresentatività

Per incentivare la partecipazione, sono state realizzate comunicazioni mirate che evidenziavano l'importanza della collaborazione degli utenti per il miglioramento del servizio. L'indagine ha ottenuto 58 risposte su un totale di 115 utenti, pari a un tasso di risposta del 50%, in netta crescita rispetto al 2024 e considerato rappresentativo ai fini dell'analisi.

SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901

2. Domande effettuate

Il questionario comprendeva le seguenti domande, ognuna delle quali chiedeva agli utenti di esprimere un giudizio utilizzando una scala di valutazione con le opzioni: scarso, sufficiente, buono, ottimo. Di seguito sono riportate le domande e la loro descrizione:

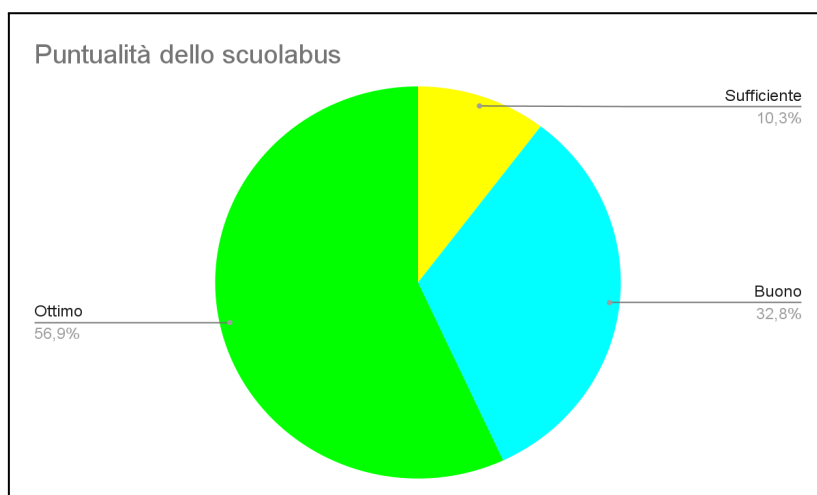
1. **Puntualità dello scuolabus:** Questa domanda mirava a valutare la puntualità del servizio sia per l'andata che per il ritorno. La puntualità è un aspetto cruciale per garantire che gli studenti arrivino a scuola in tempo e tornino a casa senza ritardi.
2. **Distanza della fermata dall'abitazione:** Gli utenti sono stati invitati a valutare la distanza della fermata dello scuolabus rispetto alla loro abitazione. Questo aspetto è importante per determinare la comodità del servizio e l'accessibilità per tutti gli utenti.
3. **Servizio in riferimento agli orari:** Questa domanda riguardava la valutazione degli orari del servizio in relazione alle esigenze degli utenti. Gli orari devono essere compatibili con gli impegni scolastici e familiari degli utenti.
4. **Durata complessiva del viaggio:** Gli utenti hanno valutato la durata complessiva del viaggio sullo scuolabus. Un viaggio eccessivamente lungo può essere scomodo per gli studenti e meno efficiente per il servizio.
5. **Regolarità del servizio nel corso dell'anno:** Questa domanda chiedeva agli utenti di valutare la regolarità del servizio durante tutto l'anno scolastico. La regolarità è essenziale per garantire un servizio affidabile e continuo.
6. **Comportamento e cortesia del conducente:** Gli utenti hanno valutato il comportamento e la cortesia del conducente dello scuolabus. Il comportamento del conducente influisce direttamente sulla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.
7. **Pulizia interna e esterna dello scuolabus:** Questa domanda riguardava la valutazione della pulizia interna ed esterna dello scuolabus. La pulizia è fondamentale per garantire un ambiente salubre e piacevole per gli studenti.
8. **Informazioni ricevute sul servizio da parte del gestore:** Gli utenti hanno valutato la qualità e l'adeguatezza delle informazioni ricevute riguardo al servizio. Una comunicazione chiara e tempestiva è essenziale per mantenere gli utenti informati e soddisfatti.
9. **Nuovo servizio di iscrizione online:** Questa domanda chiedeva agli utenti di valutare il nuovo servizio di iscrizione online. L'iscrizione online dovrebbe essere semplice e accessibile, migliorando l'esperienza utente.
10. **Supporto fornito dal gestore del servizio nell'utilizzo del sistema informativo gestionale:** Gli utenti hanno valutato il supporto ricevuto nell'utilizzo del sistema informativo gestionale. Un buon supporto è cruciale per assicurare che gli utenti possano utilizzare efficacemente il sistema.
11. **Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico:** Questa domanda chiedeva agli utenti di esprimere un giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico. Questo feedback globale è importante per comprendere la percezione generale del servizio da parte degli utenti.

3. Risultati

Di seguito sono riportati i risultati dettagliati del questionario, espressi sia in numero di risposte che in percentuale rispetto al totale degli intervistati:

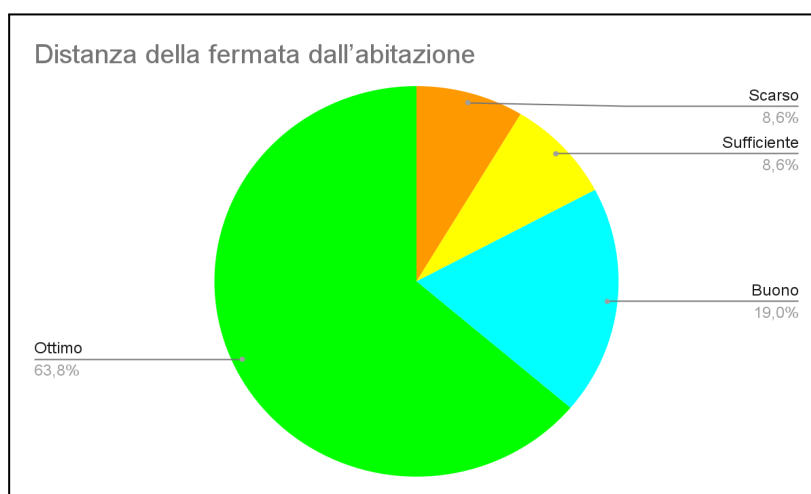
1. Puntualità dello scuolabus:

- Scarso: 0 (0%)
- Sufficiente: 6 (10.3%)
- Buono: 19 (32.8%)
- Ottimo: 33 (56.9%)



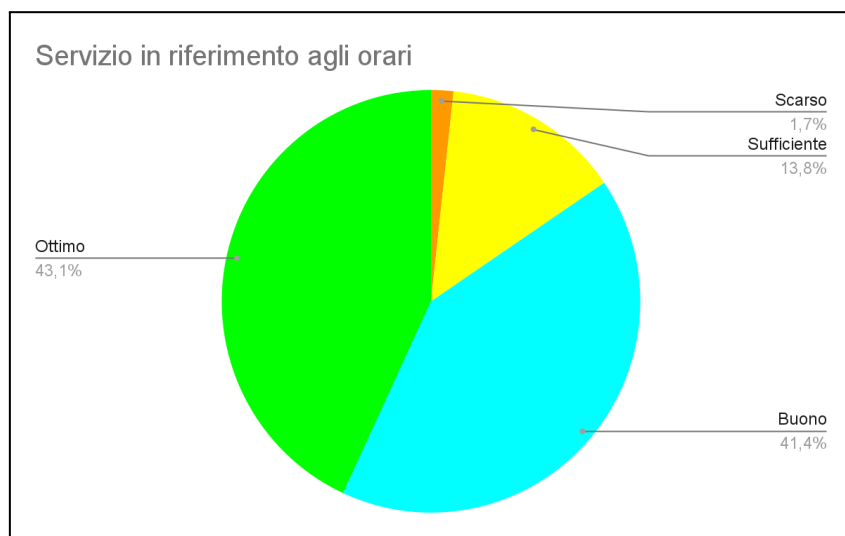
2. Distanza della fermata dall'abitazione:

- Scarso: 5 (8.6%)
- Sufficiente: 5 (8.6%)
- Buono: 11 (19%)
- Ottimo: 37 (63.8%)



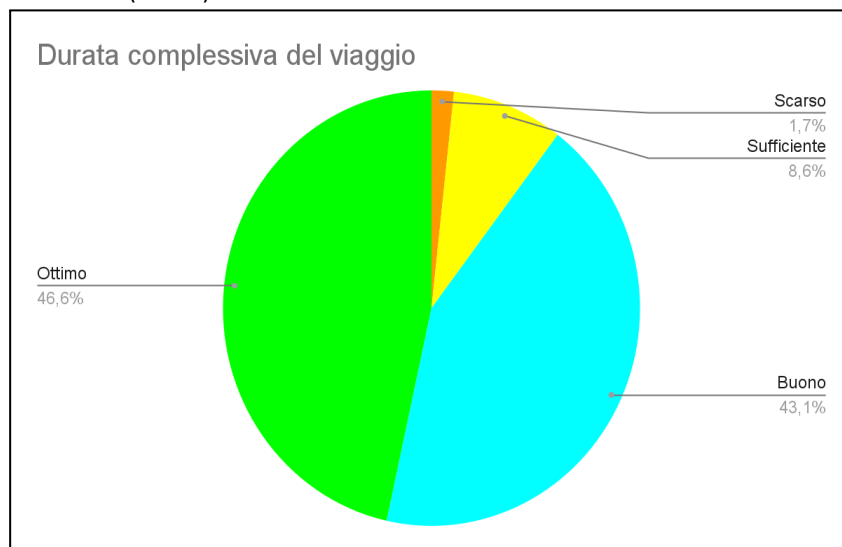
3. Servizio in riferimento agli orari:

- Scarso: 1 (1.7%)
- Sufficiente: 8 (13.8%)
- Buono: 24 (41.4%)
- Ottimo: 25 (43.1%)



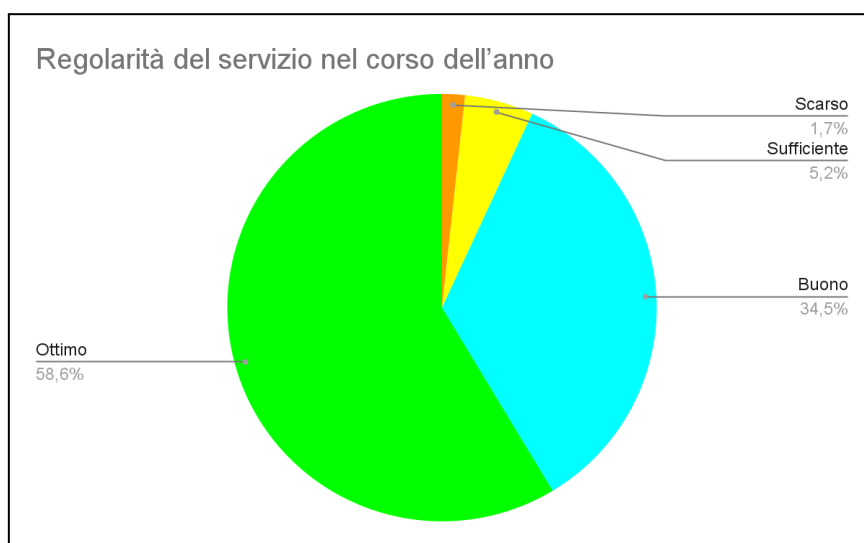
4. Durata complessiva del viaggio:

- Scarso: 1 (1.7%)
- Sufficiente: 5 (8.6%)
- Buono: 25 (43.1%)
- Ottimo: 27 (46.6%)



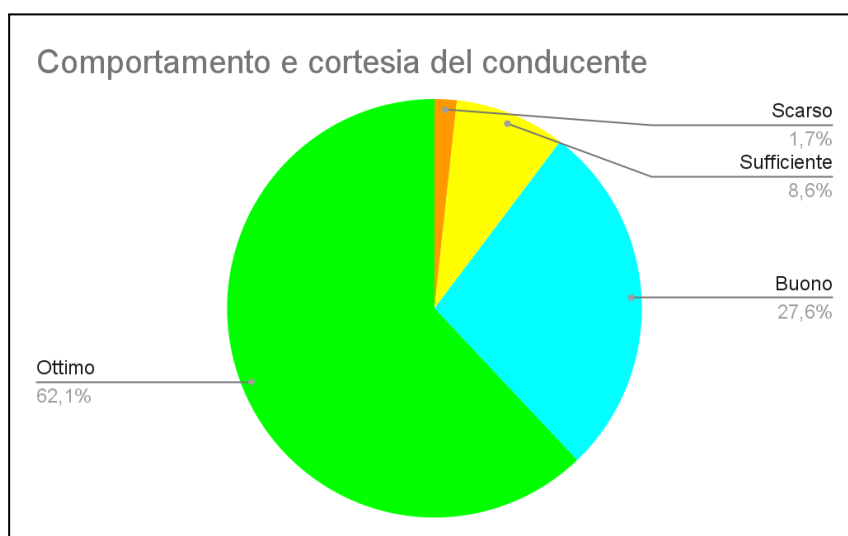
5. Regolarità del servizio nel corso dell'anno:

- Scarso: 1 (1.7%)
- Sufficiente: 3 (5.2%)
- Buono: 20 (34.5%)
- Ottimo: 34 (58.6%)



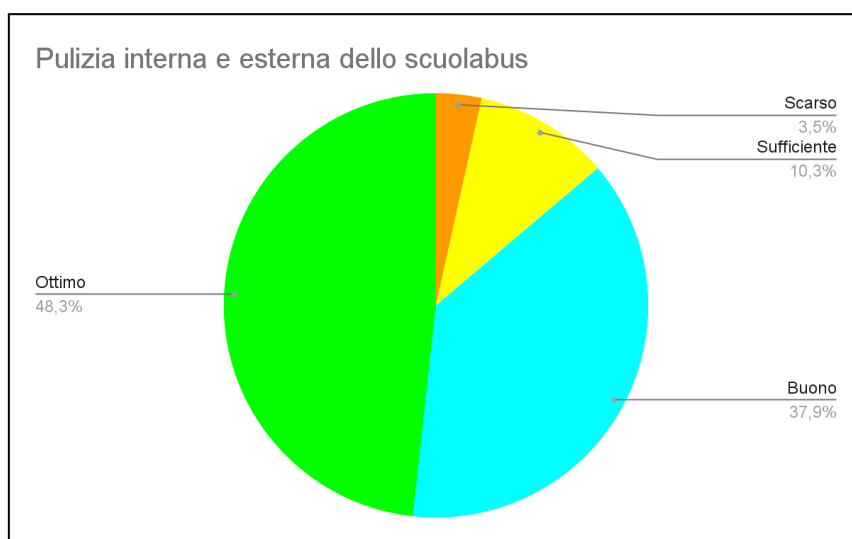
6. Comportamento e cortesia del conducente:

- Scarso: 1 (1.7%)
- Sufficiente: 5 (8.6%)
- Buono: 16 (27.6%)
- Ottimo: 36 (62.1%)



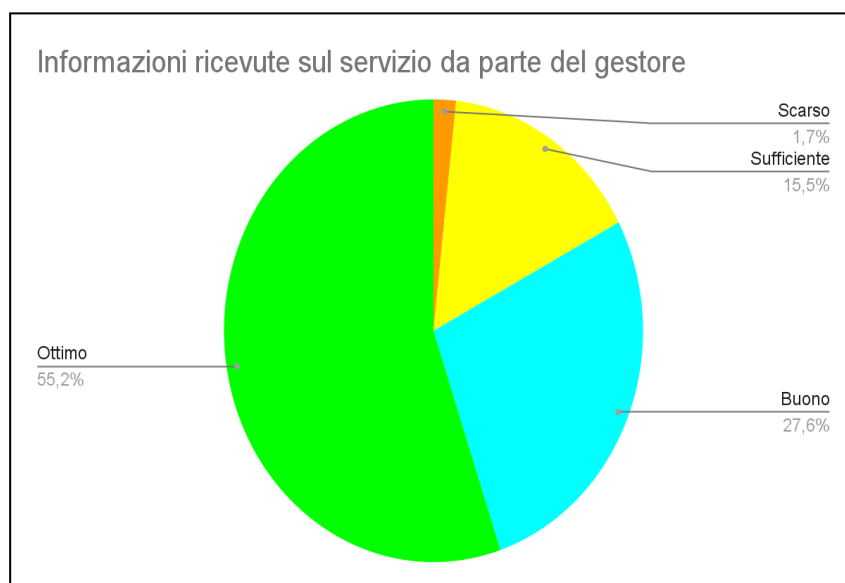
7. Pulizia interna e esterna dello scuolabus:

- Scarso: 2 (3.5%)
- Sufficiente: 6 (10.3%)
- Buono: 22 (37.9%)
- Ottimo: 28 (48.3%)



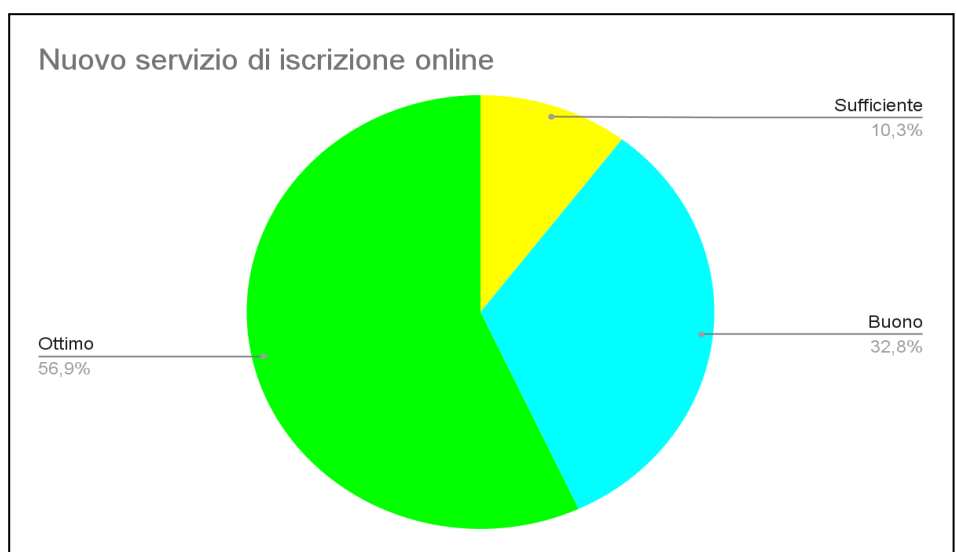
8. Informazioni ricevute sul servizio da parte del gestore:

- Scarso: 1 (1.7%)
- Sufficiente: 9 (15.5%)
- Buono: 16 (27.6%)
- Ottimo: 32 (55.2%)



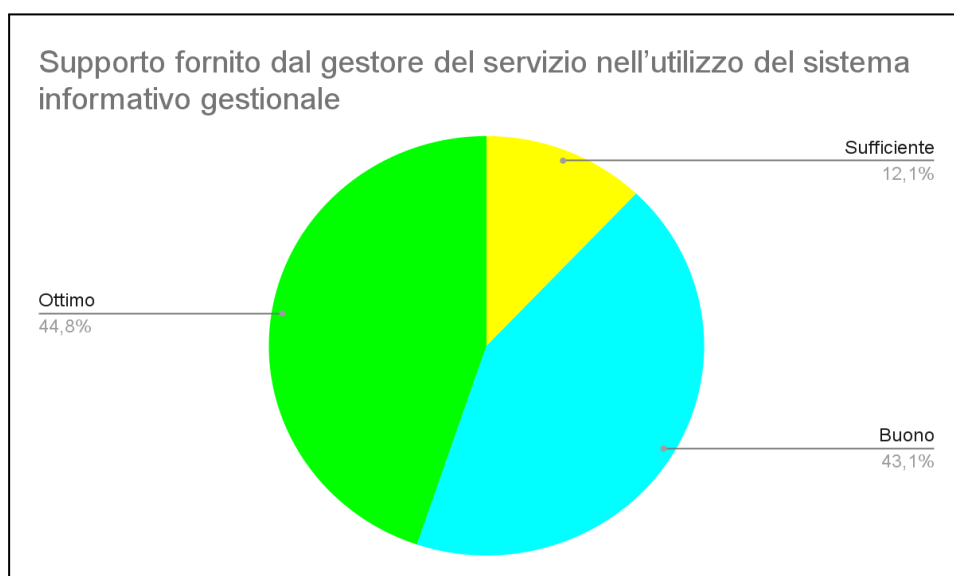
9. Nuovo servizio di iscrizione online:

- Scarso: 0 (0.0%)
- Sufficiente: 6 (10.3%)
- Buono: 19 (32.8%)
- Ottimo: 33 (56.9%)



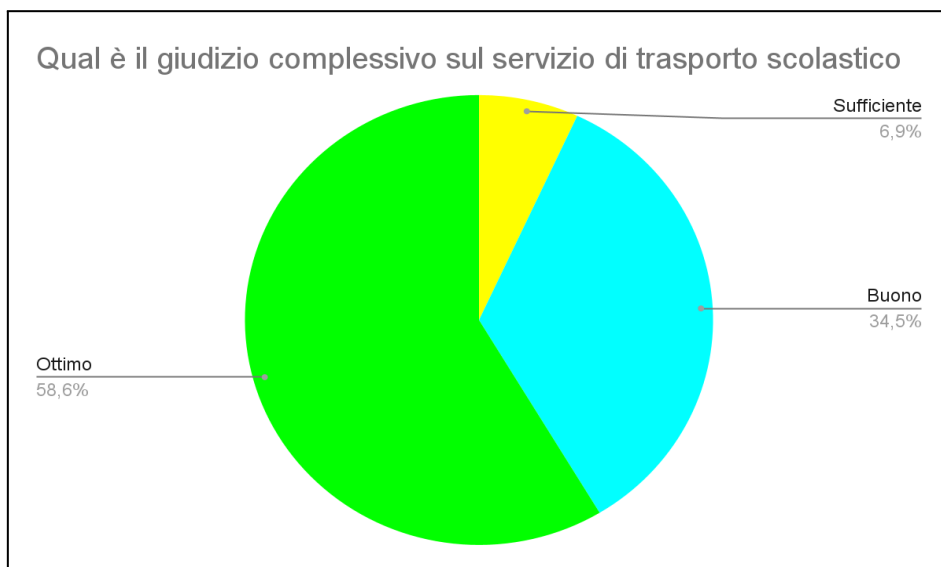
10. Supporto fornito dal gestore del servizio nell'utilizzo del sistema informativo gestionale:

- Scarso: 0 (0.0%)
- Sufficiente: 7 (12.1%)
- Buono: 25 (43.1%)
- Ottimo: 26 (44.8%)



11. Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico:

- Scarso: 0 (0.0%)
- Sufficiente: 4 (6.9%)
- Buono: 20 (34.5%)
- Ottimo: 34 (58.6%)



4. Analisi dei risultati

L'analisi dei risultati del questionario per l'anno 2025 conferma un elevato livello di soddisfazione da parte dell'utenza nei confronti del servizio scuolabus offerto da ASPO Spa. In tutti gli indicatori analizzati, la maggior parte delle risposte si colloca nelle categorie "buono" e "ottimo", con un incremento nella partecipazione rispetto all'anno precedente (58 risposte su 115 utenti, pari al 50%, contro il 37,8% del 2024).

Puntualità dello scuolabus: l' 89,7% degli utenti ha espresso un giudizio "buono" o "ottimo", confermando la capacità del servizio di rispettare gli orari di partenza e arrivo. Questo elemento è essenziale per garantire affidabilità e tranquillità alle famiglie, e riflette una gestione operativa efficiente.

Distanza della fermata dall'abitazione: La distanza della fermata dall'abitazione si conferma un punto di forza significativo per il servizio scuolabus. Ben il 63,8% degli utenti ha valutato "ottimo" questo aspetto, a cui si aggiunge un ulteriore 19% che lo ha definito "Buono". Questo indica che, per la maggioranza delle famiglie, la posizione delle fermate è comoda e accessibile.

Servizio in riferimento agli orari: La soddisfazione generale riguardo al servizio in riferimento agli orari è molto positiva. Un combinato del 43,1% di "ottimo" e 41,4% di "buono" indica che la maggior parte degli utenti percepisce il servizio come puntuale e affidabile.



Sede legale
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

Durata complessiva del viaggio: anche la durata complessiva del viaggio ha ricevuto un elevato livello di gradimento. I tempi di percorrenza risultano coerenti con le esigenze dell'utenza e adeguati rispetto alla copertura territoriale prevista. I giudizi espressi riflettono l'equilibrio raggiunto tra l'efficienza dei percorsi e il comfort degli studenti durante il tragitto casa-scuola e viceversa.

Regolarità del servizio nel corso dell'anno: la regolarità del servizio è stata valutata in modo ampiamente positivo dagli utenti, con una netta prevalenza di giudizi "buono" e "ottimo". Questo risultato conferma la capacità organizzativa del servizio nel garantire continuità ed efficienza durante l'intero anno scolastico. La costanza nell'erogazione delle corse contribuisce in modo significativo alla percezione di affidabilità da parte delle famiglie, elemento fondamentale per la programmazione quotidiana.

Comportamento e cortesia del conducente: con il 89,7% di risposte positive ("buono" o "ottimo"), i conducenti si confermano una figura chiave per la buona riuscita del servizio. La cortesia e la professionalità contribuiscono a creare un ambiente sereno per gli studenti.

Pulizia interna ed esterna dello scuolabus: il livello di soddisfazione sulla pulizia interna ed esterna degli scuolabus è elevato, con l'86,2% degli utenti che ha espresso giudizi "buono" o "ottimo". Questo evidenzia l'efficacia degli attuali standard igienici adottati e conferma l'attenzione di ASPO Spa nel garantire ambienti sicuri, curati e accoglienti per gli studenti, contribuendo al benessere quotidiano durante il trasporto.

Informazioni ricevute sul servizio da parte del gestore: le informazioni fornite agli utenti da parte del gestore del servizio sono state valutate positivamente, a conferma dell'importanza di una comunicazione chiara, tempestiva e facilmente accessibile. L'utenza ha riconosciuto l'efficacia dei canali informativi attivati, che hanno contribuito a garantire una corretta fruizione del servizio e una gestione più serena delle attività connesse al trasporto scolastico. Il risultato ottenuto evidenzia il valore dell'attenzione costante al dialogo e alla trasparenza nei confronti delle famiglie.

Nuovo servizio di iscrizione online: il servizio di iscrizione online è stato valutato positivamente dalla maggior parte degli utenti, che ne hanno apprezzato la semplicità d'uso e la comodità. La digitalizzazione della procedura ha permesso di snellire le tempistiche e di ridurre gli adempimenti burocratici, migliorando l'esperienza complessiva per le famiglie. I risultati dell'indagine confermano che l'introduzione di strumenti digitali accessibili e intuitivi rappresenta un passo importante verso una gestione più moderna ed efficiente del servizio.

Supporto fornito dal gestore del servizio nell'utilizzo del sistema informativo gestionale: Le informazioni sul servizio fornite dal gestore mostrano un'ottima soddisfazione generale. Il 44,8% degli utenti valuta "ottimo" e il 43,1% "buono", indicando che la comunicazione è percepita come efficace dalla maggior parte delle famiglie. Il quadro complessivo è molto positivo, suggerendo che le attuali modalità informative funzionano bene.

Giudizio complessivo sul servizio: Il 93,1% degli utenti ha valutato il servizio complessivamente in maniera positiva, un risultato che rappresenta un chiaro indicatore di soddisfazione diffusa tra le famiglie. Questo dato non solo conferma la qualità percepita del servizio, ma evidenzia anche la solidità dell'organizzazione, l'affidabilità operativa e la capacità di ASPO Spa di rispondere in modo efficace alle esigenze dell'utenza scolastica. L'elevato consenso registrato riflette il buon funzionamento dell'intero sistema, dalla puntualità e sicurezza del trasporto alla cortesia del personale e all'efficienza dei canali informativi.

SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901

**Sede legale**

Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti

Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

5. Azioni di mantenimento e miglioramento

Dai risultati del questionario emergono le seguenti aree di mantenimento e miglioramento.

Monitoraggio e controllo della qualità del servizio

Verranno effettuati ulteriori controlli sulle principali componenti del servizio, con particolare attenzione alla puntualità, alla regolarità e alla qualità percepita dagli utenti. Il monitoraggio continuerà a essere costante e sistematico, in linea con gli standard previsti dal sistema di gestione integrato.

Dialogo e collaborazione con scuole e famiglie

Continueremo a garantire i momenti di confronto e scambio con le realtà scolastiche e con le famiglie, al fine di favorire una comunicazione sempre più aperta, collaborativa e orientata al miglioramento del servizio.

Supporto informatico e accessibilità dei servizi digitali

Continueremo ad assicurare un supporto costante e puntuale agli utenti nell'utilizzo del sito e delle procedure online, con l'obiettivo di rendere l'esperienza digitale sempre più intuitiva, autonoma e accessibile a tutti.

Confermiamo in questa maniera il nostro impegno per un servizio sempre più efficiente, partecipato e allineato alle reali esigenze dell'utenza.

SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901