

**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 TRASPORTO SCOLASTICO RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2026

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

SOMMARIO

1. Descrizione	3
Valutazione delle Prestazioni del Servizio Scuolabus	3
Customer Satisfaction come Strumento di Qualità	3
Modalità di Raccolta e Struttura del Questionario	3
Partecipazione e Rappresentatività	4
2. Domande effettuate	4
3. Risultati	5
4. Analisi dei risultati	10
5. Azioni di mantenimento e miglioramento	12

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

1. Descrizione

Valutazione delle Prestazioni del Servizio Scuolabus

La valutazione delle prestazioni del servizio scuolabus rappresenta un elemento essenziale nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato e costituisce uno strumento utile per monitorare la qualità percepita dagli utenti, individuare eventuali criticità e orientare le attività di miglioramento continuo.

La norma UNI EN ISO 9001:2015 richiede il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione della soddisfazione del cliente. In tale contesto, la raccolta periodica dei feedback da parte degli utenti del servizio scuolabus consente di verificare il grado di rispondenza del servizio alle esigenze delle famiglie e degli studenti, contribuendo al mantenimento di standard qualitativi adeguati.

L'indagine di Customer Satisfaction rappresenta quindi un momento strutturato di ascolto dell'utenza e permette di consolidare il rapporto con i cittadini, promuovendo un servizio sempre più efficiente, sicuro, accessibile e coerente con le necessità del territorio.

Customer Satisfaction come Strumento di Qualità

La Customer Satisfaction costituisce uno strumento strategico per misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai principali aspetti del servizio erogato.

Attraverso l'analisi dei dati raccolti è possibile:

- rilevare i punti di forza del servizio;
- individuare eventuali aree critiche o aspetti migliorabili;
- programmare interventi mirati di mantenimento e miglioramento;
- verificare l'efficacia delle azioni già intraprese;

L'indagine consente inoltre di raccogliere elementi utili alla pianificazione del servizio e alla valutazione delle prestazioni nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato aziendale.

Modalità di Raccolta e Struttura del Questionario

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti è stata condotta nei mesi di maggio e giugno 2026 mediante questionario online.

Il questionario è stato rivolto agli utenti del servizio scuolabus e ha consentito di esprimere una valutazione sui principali elementi che caratterizzano il servizio, tra cui puntualità, accessibilità delle fermate, orari, durata del viaggio, regolarità, comportamento del conducente, pulizia dei mezzi, informazioni ricevute, servizio di iscrizione online, supporto nell'utilizzo del sistema informativo gestionale e giudizio complessivo.

Il questionario si componeva di undici domande, ciascuna valutabile su una scala a quattro livelli: scarso, sufficiente, buono, ottimo. Tale impostazione consente una lettura chiara e immediata dei risultati,

permettendo di distinguere le valutazioni pienamente positive da quelle che evidenziano possibili margini di miglioramento.

Partecipazione e Rappresentatività

L'indagine 2026 ha registrato complessivamente 62 risposte su 119 utenti pari a una percentuale di circa il 52%, in crescita rispetto all'anno precedente. Il numero di riscontri ottenuti consente di disporre di un quadro significativo della percezione dell'utenza e permette un confronto utile con i risultati rilevati nel 2025.

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:

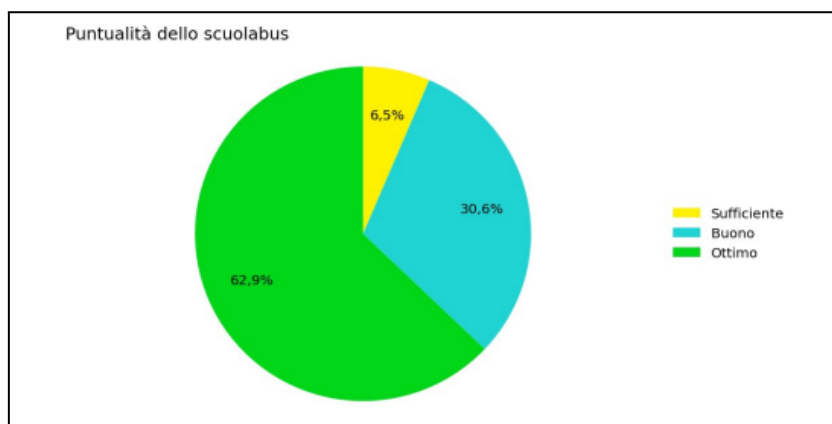
1. **Puntualità dello scuolabus:** Questa domanda mirava a valutare la puntualità del servizio sia per l'andata che per il ritorno. La puntualità è un aspetto cruciale per garantire che gli studenti arrivino a scuola in tempo e tornino a casa senza ritardi.
2. **Distanza della fermata dall'abitazione:** 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.

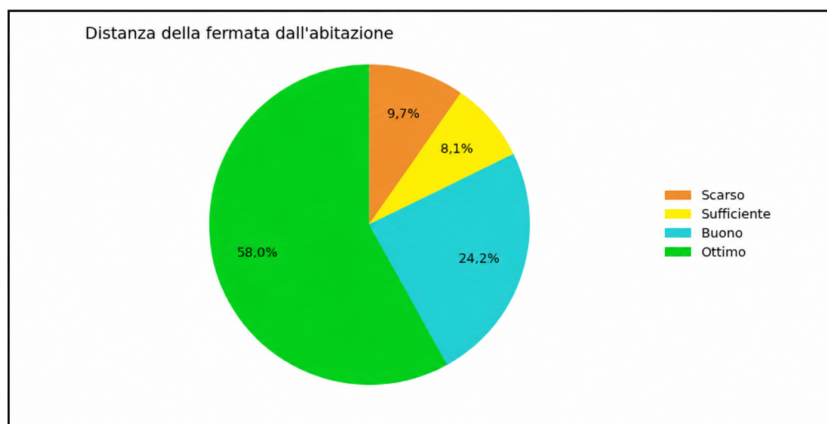
1. Puntualità dello scuolabus:

- Scarso: 0 risposte, pari allo 0,0%;
- Sufficiente: 4 risposte, pari al 6,5%;
- Buono: 19 risposte, pari al 30,6%;
- Ottimo: 39 risposte, pari al 62,9%.



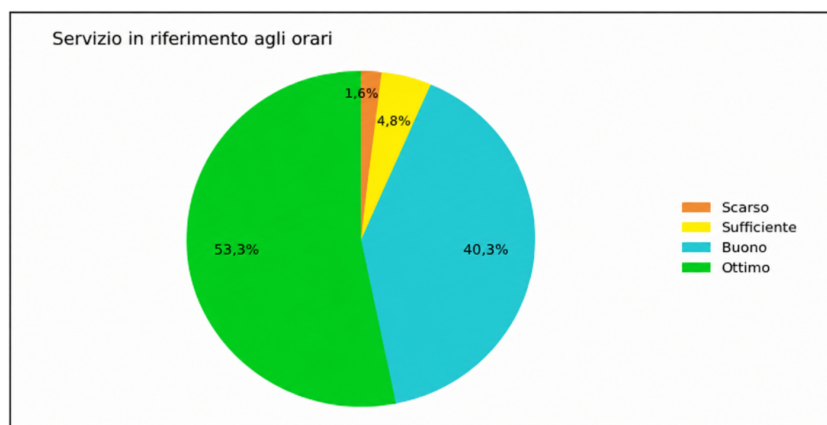
2. Distanza della fermata dall'abitazione:

- Scarso: 6 risposte, pari al 9,7%;
- Sufficiente: 5 risposte, pari all'8,1%;
- Buono: 15 risposte, pari al 24,2%;
- Ottimo: 36 risposte, pari al 58,0%.



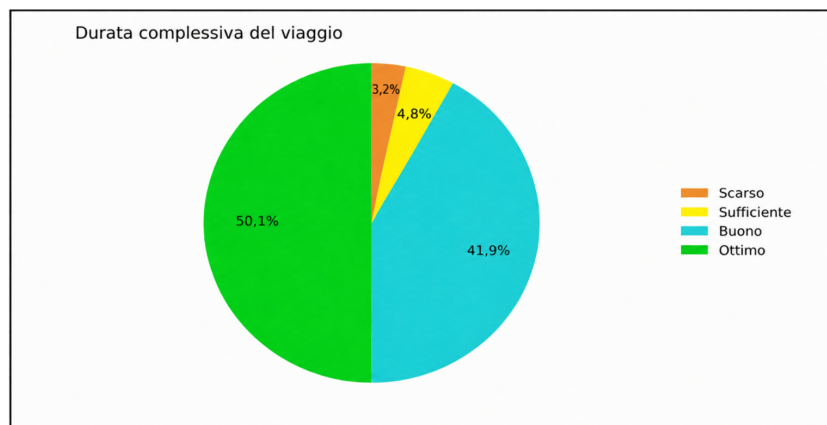
3. Servizio in riferimento agli orari:

- Scarso: 1 risposta, pari all'1,6%;
- Sufficiente: 3 risposte, pari al 4,8%;
- Buono: 25 risposte, pari al 40,3%;
- Ottimo: 33 risposte, pari al 53,3%.



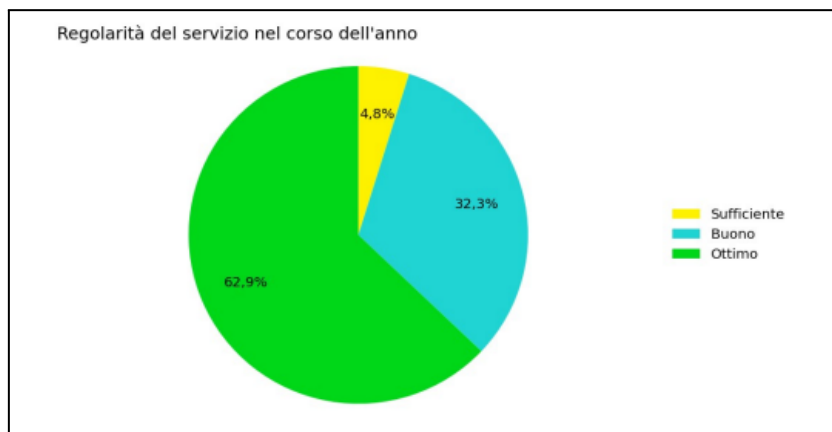
4. Durata complessiva del viaggio:

- Scarso: 2 risposte, pari al 3,2%;
- Sufficiente: 3 risposte, pari al 4,8%;
- Buono: 26 risposte, pari al 41,9%;
- Ottimo: 31 risposte, pari al 50,1%.



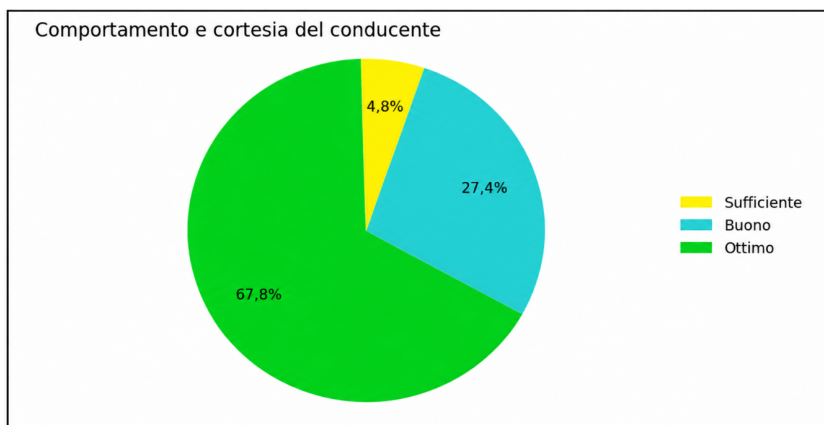
5. Regolarità del servizio nel corso dell'anno:

- Scarso: 0 risposte, pari allo 0,0%;
- Sufficiente: 3 risposte, pari al 4,8%;
- Buono: 20 risposte, pari al 32,3%;
- Ottimo: 39 risposte, pari al 62,9%.



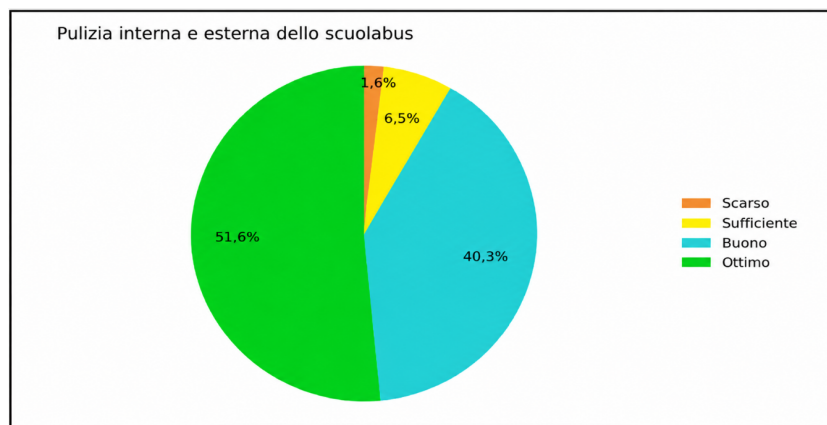
6. Comportamento e cortesia del conducente:

- Scarso: 0 risposte, pari allo 0,0%;
- Sufficiente: 3 risposte, pari al 4,8%;
- Buono: 17 risposte, pari al 27,4%;
- Ottimo: 42 risposte, pari al 67,8%.



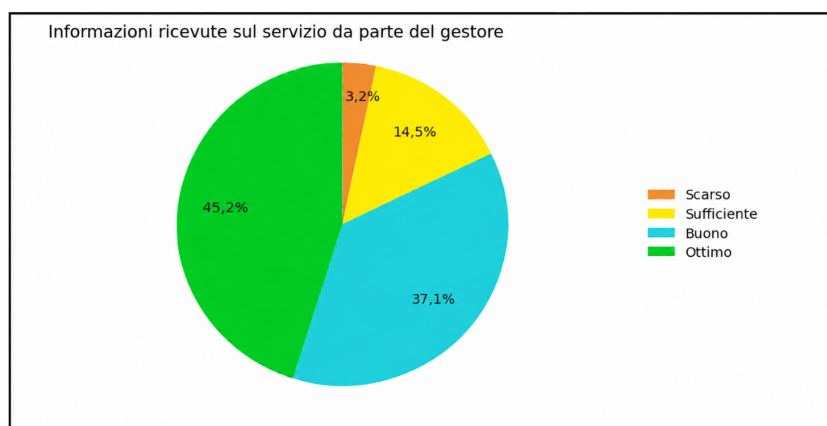
7. Pulizia interna e esterna dello scuolabus:

- Scarso: 1 risposta, pari all'1,6%;
- Sufficiente: 4 risposte, pari al 6,5%;
- Buono: 25 risposte, pari al 40,3%;
- Ottimo: 32 risposte, pari al 51,6%.



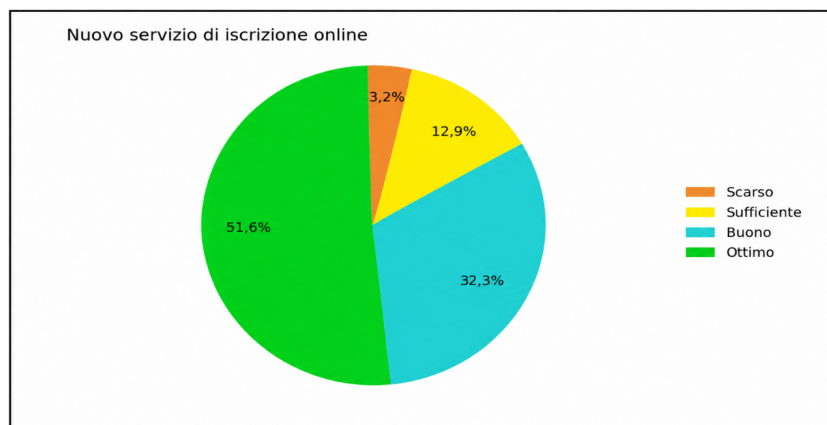
8. Informazioni ricevute sul servizio da parte del gestore:

- Scarso: 2 risposte, pari al 3,2%;
- Sufficiente: 9 risposte, pari al 14,5%;
- Buono: 23 risposte, pari al 37,1%;
- Ottimo: 28 risposte, pari al 45,2%.



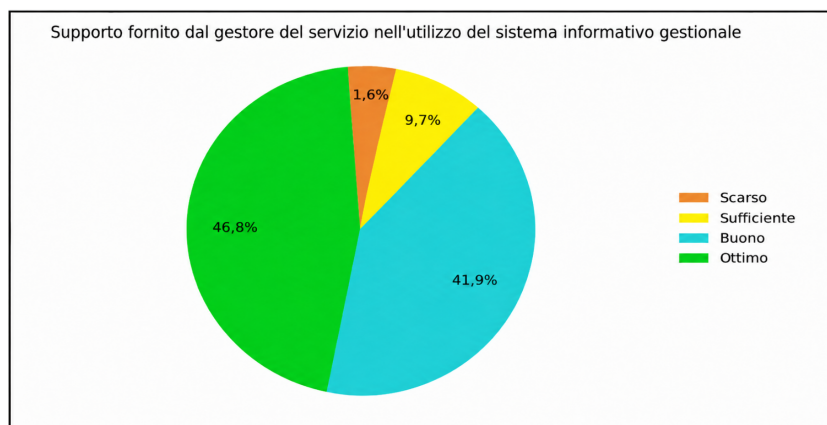
9. Nuovo servizio di iscrizione online:

- Scarso: 2 risposte, pari al 3,2%;
- Sufficiente: 8 risposte, pari al 12,9%;
- Buono: 20 risposte, pari al 32,3%;
- Ottimo: 32 risposte, pari al 51,6%.



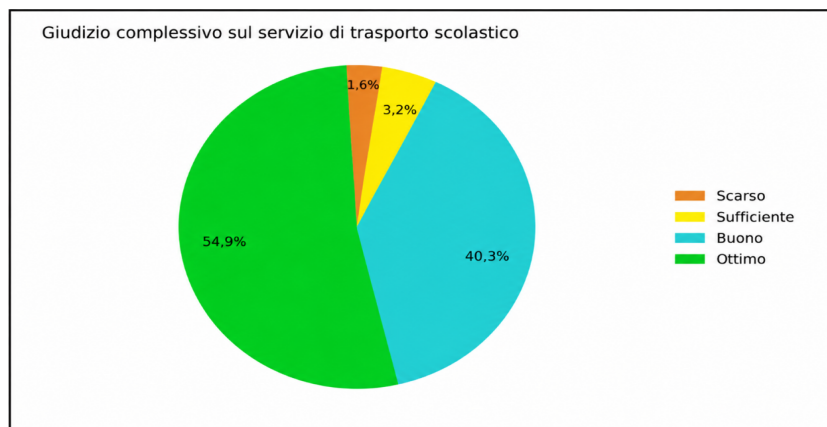
10. Supporto fornito dal gestore del servizio nell'utilizzo del sistema informativo gestionale:

- Scarso: 1 risposta, pari all'1,6%;
- Sufficiente: 6 risposte, pari al 9,7%;
- Buono: 26 risposte, pari al 41,9%;
- Ottimo: 29 risposte, pari al 46,8%.



11. Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico:

- Scarso: 1 risposta, pari all'1,6%;
- Sufficiente: 2 risposte, pari al 3,2%;
- Buono: 25 risposte, pari al 40,3%;
- Ottimo: 34 risposte, pari al 54,9%.



4. Analisi dei risultati

L'analisi dei risultati del questionario per l'anno 2026 conferma un livello di soddisfazione molto elevato da parte dell'utenza nei confronti del servizio scuolabus erogato.

In tutti gli indicatori analizzati, la maggior parte delle risposte si colloca nelle categorie "buono" e "ottimo". Il giudizio complessivo sul servizio risulta particolarmente positivo, con il 95,2% degli utenti che ha espresso una valutazione "buono" o "ottimo".

Rispetto al 2025 si registra inoltre un incremento del numero di risposte, passate da 58 a 62, confermando una buona partecipazione dell'utenza all'indagine.

Puntualità dello scuolabus: La puntualità dello scuolabus ottiene un risultato molto positivo: il 93,5% degli utenti ha espresso un giudizio "buono" o "ottimo". In particolare, il 62,9% ha indicato "ottimo", mentre il 30,6% ha indicato "buono". Il dato conferma la capacità del servizio di garantire il rispetto degli orari sia in andata che in ritorno, elemento fondamentale per l'organizzazione quotidiana delle famiglie e per la regolarità della frequenza scolastica.

Distanza della fermata dall'abitazione: La distanza della fermata dall'abitazione presenta un livello di soddisfazione complessivamente positivo, con l'82,2% di giudizi "buono" o "ottimo". Il 58,0% degli utenti ha espresso una valutazione "ottimo", confermando che, per la maggior parte delle famiglie, le fermate risultano adeguatamente collocate e accessibili.

Servizio in riferimento agli orari: Il servizio in riferimento agli orari registra un risultato molto positivo, con il 93,6% di valutazioni "buono" o "ottimo". Il 53,3% degli utenti ha espresso un giudizio "ottimo", mentre il 40,3%



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

ha espresso un giudizio “buono”. Il risultato evidenzia una buona coerenza degli orari rispetto alle esigenze scolastiche e familiari e conferma la percezione di affidabilità del servizio.

Durata complessiva del viaggio: La durata complessiva del viaggio è valutata positivamente dal 92,0% degli utenti, con il 50,1% di giudizi “ottimo” e il 41,9% di giudizi “buono”. Il dato conferma che i tempi di percorrenza sono generalmente ritenuti adeguati rispetto alla copertura territoriale e alla distribuzione delle fermate. La valutazione risulta positiva anche in considerazione della complessità organizzativa del servizio, che deve contemperare esigenze di efficienza, sicurezza e accessibilità.

Regolarità del servizio nel corso dell'anno: La regolarità del servizio nel corso dell'anno rappresenta uno degli indicatori più positivi dell'indagine. Il 95,2% degli utenti ha espresso un giudizio “buono” o “ottimo”, con il 62,9% di valutazioni “ottimo”. L'assenza di giudizi “scarso” conferma la percezione di un servizio stabile, continuo e affidabile. La regolarità costituisce un elemento essenziale per le famiglie, in quanto consente una programmazione quotidiana più sicura e prevedibile.

Comportamento e cortesia del conducente: Il comportamento e la cortesia del conducente ottengono il miglior risultato tra gli indicatori analizzati in termini di valutazioni “ottimo”, pari al 67,8%. Complessivamente, il 95,2% degli utenti ha espresso un giudizio “buono” o “ottimo”. Il dato conferma l'importanza del personale di guida nella qualità percepita del servizio. La cortesia, la disponibilità e la professionalità del conducente contribuiscono in modo diretto alla serenità degli studenti e alla fiducia delle famiglie.

Pulizia interna ed esterna dello scuolabus: La pulizia interna ed esterna dello scuolabus ottiene il 91,9% di giudizi “buono” o “ottimo”. Il 51,6% degli utenti ha valutato questo aspetto come “ottimo”, mentre il 40,3% lo ha valutato “buono”. Il risultato conferma l'efficacia delle attività di pulizia e cura dei mezzi e l'attenzione posta nel garantire ambienti adeguati, sicuri e confortevoli per gli studenti.

Informazioni ricevute sul servizio da parte del gestore: Le informazioni ricevute sul servizio da parte del gestore ottengono l'82,3% di valutazioni “buono” o “ottimo”. Il 45,2% degli utenti ha espresso un giudizio “ottimo”, mentre il 37,1% ha espresso un giudizio “buono”. Il dato conferma una valutazione complessivamente positiva, ma evidenzia anche la presenza di un margine di miglioramento, considerato che 9 utenti hanno espresso una valutazione “sufficiente” e 2 utenti una valutazione “scarso”.

Nuovo servizio di iscrizione online: Il servizio di iscrizione online è valutato positivamente dall'83,9% degli utenti, con il 51,6% di giudizi “ottimo” e il 32,3% di giudizi “buono”. Il dato conferma che la procedura digitale è generalmente apprezzata dalle famiglie, in quanto consente una gestione più semplice e autonoma dell'iscrizione. Tuttavia, la presenza di 2 giudizi “scarso” e 8 giudizi “sufficiente” evidenzia la necessità di continuare a lavorare sull'accessibilità, sulla chiarezza delle istruzioni e sul supporto agli utenti meno abituati all'utilizzo degli strumenti informatici.

Supporto fornito dal gestore del servizio nell'utilizzo del sistema informativo gestionale: Il supporto fornito dal gestore nell'utilizzo del sistema informativo gestionale registra l'88,7% di valutazioni “buono” o “ottimo”. Il 46,8% degli utenti ha espresso un giudizio “ottimo”, mentre il 41,9% ha espresso un giudizio “buono”. Il risultato è complessivamente positivo e conferma l'utilità dell'assistenza fornita agli utenti nell'utilizzo degli strumenti digitali. Anche in questo caso, la presenza di alcune valutazioni “sufficiente” e “scarso” indica l'opportunità di continuare a garantire un supporto tempestivo, chiaro e facilmente accessibile.

Giudizio complessivo sul servizio: Il giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico è molto positivo: il 95,2% degli utenti ha espresso una valutazione “buono” o “ottimo”. In particolare, il 54,9% ha indicato “ottimo” e il 40,3% ha indicato “buono”. Il risultato conferma un'elevata soddisfazione generale dell'utenza e

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

rappresenta un indicatore significativo della qualità percepita del servizio. La valutazione complessiva positiva riflette il buon andamento dei principali fattori analizzati, tra cui puntualità, regolarità, comportamento del conducente, pulizia dei mezzi e organizzazione generale del servizio.

5. Azioni di mantenimento e miglioramento

Dall'analisi dei risultati dell'indagine 2026 si rileva un livello di soddisfazione complessivamente elevato da parte dell'utenza. La prevalenza delle valutazioni espresse nelle categorie "buono" e "ottimo" conferma il positivo andamento del servizio. Al fine di consolidare i risultati raggiunti e proseguire nel percorso di miglioramento continuo, sono state individuate le seguenti aree di mantenimento e miglioramento.

Monitoraggio e verifica della qualità del servizio

Saranno mantenute attività di controllo sulle principali componenti del servizio, con particolare riferimento alla puntualità, alla continuità delle corse e alla qualità percepita dagli utenti. Le verifiche saranno svolte in modo regolare e strutturato, coerentemente con gli standard e le modalità operative previste dal Sistema di Gestione Integrato.

Confronto con scuole e famiglie

Continueremo a promuovere occasioni di dialogo e collaborazione con gli istituti scolastici e con le famiglie, con l'obiettivo di favorire uno scambio costante di informazioni, raccogliere eventuali segnalazioni e orientare il servizio verso soluzioni sempre più rispondenti alle esigenze dell'utenza.

Assistenza digitale e accessibilità delle procedure online

Continueremo a garantire il supporto agli utenti nell'utilizzo del sito e delle procedure telematiche, al fine di agevolare l'accesso ai servizi digitali e rendere l'esperienza di utilizzo sempre più semplice, chiara e autonoma per tutte le famiglie.

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