COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026

Comune di Catanzaro

Rilevazione qualità del servizio trasporto scolastico a.s. 2025-2026

INDICE

1. Introduzione

2. L'indagine di "Customer Satisfaction" come strumento di rilevazione

3. Analisi dei dati

4. Conclusioni

1. Introduzione

Le riforme della pubblica amministrazione, sia a livello nazionale che europeo, puntano sempre di più a migliorare la qualità dei servizi pubblici. Per questo motivo si cerca di adottare sistemi che permettano di controllare la qualità, misurare la soddisfazione dei cittadini e confrontare i risultati con quelli di altri enti pubblici.

Proprio il confronto con altre realtà rappresenta un elemento importante, perché consente di imparare dalle esperienze altrui e di individuare strategie utili per migliorare i servizi offerti e diffondere una maggiore cultura della qualità.

In questo contesto nasce il progetto dedicato al sistema di qualità dei servizi del Comune di Catanzaro. L'obiettivo principale è stato quello di analizzare i punti di forza e le criticità del sistema di controllo della qualità, così da individuare eventuali interventi utili a migliorare gli standard dei servizi e rafforzare le attività di verifica.

L'attività progettuale si è concentrata soprattutto sull'analisi dell'esperienza avviata dal Comune di Catanzaro. In continuità con quanto già fatto negli anni precedenti per altri servizi, si è inteso avviare una campagna di interviste telefoniche rivolte ai familiari dei bambini che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico.

Lo scopo finale del lavoro è quello di avere strumenti chiari per valutare la qualità e l'efficienza del servizio pubblico del trasporto scolastico, individuando in modo oggettivo gli aspetti da migliorare e rendendo i risultati più confrontabili e trasparenti.

Dopo una breve analisi della situazione sul sistema di qualità del servizio di trasporto scolastico del Comune di Catanzaro, verranno quindi presentate la metodologia utilizzata (customer satisfaction), i risultati ottenuti e le considerazioni finali sui dati raccolti.

Il servizio di trasporto scolastico, preso in esame, è stato erogato dalla società partecipata in house del Comune di Catanzaro, A.M.C. S.p.A., incaricata della gestione del trasporto pubblico locale ed è rivolto agli alunni frequentanti le seguenti scuole statali:

PRIMARIE (scuole elementari) - I.C. "CZ Sala S. Maria Milani – Preti": plesso S. Maria Centro, plesso San Michele, plesso Croci, plesso Campagnella, plesso S. Janni, plesso Samà, plesso S. Anna; - I.C. "Vivaldi": plesso Barone, plesso Porto, plesso Casciolino, plesso Murano; - I.C. "Casalinuovo": plesso Passo di Salto, plesso Corvo, plesso Aranceto.

SECONDARIE DI PRIMO GRADO (scuole medie) - I.C. Casalinuovo (Linea S34); - I.C. Vivaldi (Linea S37); - I.C. Mattia Preti (Linea S38).

2. L'indagine di "Customer Satisfaction" come strumento

Esistono diversi strumenti che permettono di misurare e controllare la qualità percepita dagli utenti, cioè il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi ricevuti.

Tra questi, le indagini di "Customer Satisfaction" rappresentano uno degli strumenti più efficaci, soprattutto nell'ambito della Pubblica Amministrazione, poiché consentono di verificare in modo immediato quanto l'ente riesca a rispondere ai bisogni della collettività. L'analisi della soddisfazione degli utenti diventa quindi fondamentale per migliorare i servizi offerti e garantire una maggiore tutela degli interessi pubblici.

Tra le tecniche utilizzate per queste rilevazioni, il questionario risulta particolarmente adatto a valutare il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita al servizio. Questo strumento permette infatti di raccogliere opinioni e giudizi in maniera totalmente anonima, considerando non solo il servizio in sé, ma anche le aspettative, le priorità e le esigenze degli utenti. Per una corretta indagine è necessario seguire un processo strutturato. In un primo momento bisogna identificare i fattori e stabilire cosa si vuole misurare. Successivamente si passa alla scelta della metrica definendo gli indicatori. Poi bisogna raccogliere i dati scegliendo il canale di somministrazione che si ritiene più adeguato e infine analizzare i dati correggendo eventuali criticità. Ci sono vari tipi di metriche: il CSAT misura la soddisfazione attraverso un punteggio numerico. NPS (Net Promoter Score): Misura la fedeltà del cliente e la probabilità che raccomandi il servizio ad altri, su una scala da 0 a 10. CES (Customer Effort Score): Valuta la facilità dell'esperienza e lo sforzo richiesto dal cliente per ottenere ciò di cui aveva bisogno. Le tecniche più comuni per implementare lo strumento variano in base al target e al budget: Questionari online: Inviati via e-mail o integrati nei siti web. Sondaggi post-interazione: Brevi pop-up o moduli compilabili subito dopo l'acquisto. Interviste o Contact Center: Tramite operatori telefonici o di persona. Piattaforme dedicate: I software CRM (Customer Relationship Management) consentono di automatizzare l'invio e centralizzare l'analisi delle risposte.

L'attività di ricerca presa in esame è stata svolta attraverso la predisposizione di un questionario di "Customer Satisfaction" basato sul modello SERVQUAL, utilizzato per analizzare la qualità del servizio secondo diverse dimensioni: aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia. I sondaggi sono stati svolti telefonicamente e le sezioni del questionario sono state organizzate nel seguente modo:

una prima parte dedicata alla raccolta delle informazioni anagrafiche e professionali degli intervistati (genere, età, professione, situazione lavorativa), dati utili per l'elaborazione statistica finale. Le domande poste agli intervistati sono state oggetto di giudizio attraverso i seguenti criteri:

PER NULLA, equivalente a un voto compreso tra 1 e 4

POCO, equivalente a un voto pari a 5

ABBASTANZA, equivalente a un voto pari a 6

MOLTO, equivalente a un voto pari a 7

TOTALMENTE, equivalente a un voto compreso tra 8 e 10

Alla fine di ogni intervista gli utenti, tenendo in considerazione la metodologia del CSAT, potevano misurare la loro soddisfazione riguardo al servizio di trasporto scolastico, assegnando un punteggio da 1 a 10 al servizio e avendo la possibilità di una risposta libera per inserire pareri, consigli o critiche costruttive.

QUESTIONARIO

1. Valutazione aspetti relativi ALL'ANDAMENTO GENERALE

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.1	Quanto sei soddisfatto della puntualità?					
A.2	Il mezzo pecca con frequenti ritardi?					
A.3	Sono tempestive le info su eventuali ritardi o problemi?					

2. Valutazione aspetti relativi ALLA GESTIONE

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.4	Il mezzo è confortevole?					
A.5	Il mezzo è pulito?					
A.6	Il mezzo è sicuro?					

3. Valutazione aspetti relativi alla dimensione PERSONALE

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.7	Quanto è cortese l'autista?					
A.8	Quant'è disponibile il personale?					
A.9	Il personale gestisce i problemi?					

4. Valutazione aspetti relativi alla dimensione ORGANIZZATIVA

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.10	Le fermate sono comode?					
A.11	Gli orari sono adeguati?					
A.12	Da genitore ritiene comodo il servizio richiesto?					

5. Valutazione aspetti relativi alla dimensione ECONOMICA

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.13	Il prezzo è adeguato?					
A.14	Consiglieresti il servizio?					

6. Valutazione finale

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A.15	Dovendo esprime un giudizio utilizzando una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto del servizio offerto										

7. Campo dei suggerimenti

A.16	Ha delle osservazioni o indicazioni che consentano di migliorare il servizio?

COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026

[1]INFORMATIVA AI SENSI DEL GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679 E DEL D. LGS. 18 MAGGIO 2018 N in quanto il Comune di Catanzaro, nell'ambito della verifica sulla qualità dei servizi offerti, intende sottoporle un questionario di c.d. Customer Satisfaction diretto a rilevare l'effettivo utilizzo ed il livello di gradimento del servizio suindicato offerto da parte dell'Ente. Secondo la normativa indicata, il trattamento relativo al presente servizio sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Nella sua qualità di interessato, ai sensi del GDPR, la informiamo che:

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è il Comune di Catanzaro, con sede in Catanzaro, Palazzo De Nobili via Iannoni, 68 - 88100 CATANZARO; e-mail: urp@comune.catanzaro.it, PEC: ufficio.protocollo@certificata.comune.catanzaro.it.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA. Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento richiedente e previsto per legge; il destinatario è l'Amministrazione comunale ed il macro-dato elaborato statisticamente sarà pubblicato sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente. Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.

In particolare, i dati saranno raccolti e trattati, con modalità manuale, cartacea e informatizzata, mediante il loro inserimento in archivi cartacei e/o informatici per il perseguimento delle seguenti finalità:

- rilevare la Sua conoscenza e il Suo utilizzo del servizio offerto dal Comune di Catanzaro nonché i possibili elementi di ostacolo alla sua fruizione;
- rilevare la sua opinione in ordine alla qualità del servizio offerto.

I dati forniti saranno oggetto di: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, pubblicazione/conservazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, uso, raffronto od interconnessione, cancellazione o distruzione, elaborazione statistica e grafica.

TIPOLOGIA DI DATI E MODALITA' DI TRATTAMENTO. I dati registrati e/o forniti ovvero quelle informazioni registrate non saranno utilizzati ai fini della Sua identificazione.

Il questionario di Customer Satisfaction è anonimo. I dati forniti con il questionario, ovvero le risposte fornite durante la compilazione, sono raccolti esclusivamente per le finalità sopra indicate. Tali dati non sono mai raccolti per essere associati ad interessati identificati. Il Titolare in alcun modo e per nessun motivo compirà operazioni di interconnessione dei dati al fine di risalire alla Sua identità. Va comunque segnalato che al momento della raccolta, attraverso elaborazioni e associazioni con altri dati già in possesso del Titolare, potrebbe essere comunque possibile l'identificazione, seppur involontaria, dell'interessato.

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l'attività preposta.

CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI ED EVENTUALE TRASFERIMENTO DEI DATI. I dati trattati per le finalità di cui sopra potranno essere accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti uffici, che, nella loro qualità di referenti per la protezione dei dati e/o incaricati del trattamento e/o amministratori di sistema, saranno a tal fine adeguatamente istruiti dal Titolare.

Il Titolare potrà comunicare i dati personali da Lei forniti anche ad altre amministrazioni pubbliche qualora queste debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale nonché a tutti quei soggetti pubblici ai quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.

La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti dal Comune di Catanzaro sarà effettuata su server ubicati all'interno dell'Ente e/o su server esterni di fornitori di alcuni servizi necessari alla gestione tecnico-amministrativa che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati e che saranno debitamente nominati dal Titolare come Responsabili del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR. I dati raccolti non saranno oggetto di trasferimento in Paesi non appartenenti all'UE.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI. I dati raccolti per questo trattamento saranno conservati illimitatamente e per le ragioni strettamente necessarie al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti.

DIRITTI DELL'INTERESSATO. L'interessato ha diritto di richiedere ai sensi degli artt.15, 16, 17, 18, 19 e 21 del GDPR:

- l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art. 15 del GDPR;
- la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- la limitazione del trattamento ove ricorra una delle ipotesi di cui all'art. 18 del GDPR.

L'interessato ha altresì il diritto:

- di opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorietà del trattamento ai fini dell'instaurazione del rapporto;
- di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI E MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI. L'interessato potrà esercitare tutti i diritti di cui sopra contattando il Responsabile Protezione dei dati, Avv. Marco Fantasia, nei modi seguenti:

E-mail: m.fantasia@datadesk.it

Pec: pec@pec.datadesk.it

RECLAMO. L'interessato ha diritto anche di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR (http://www.garanteprivacy.it).

MAGGIORI INFORMAZIONI

La informiamo che potrà ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei sui diritti nonché sulla disciplina normativa in materia ai seguenti link:

Pagine web del Titolare

www.comune.catanzaro.it

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016

https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/IT/TXT/?uri=uriserv:O J.L_.2016.119.01.0001.01.ITA

Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)

HYPERLINK

https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_it

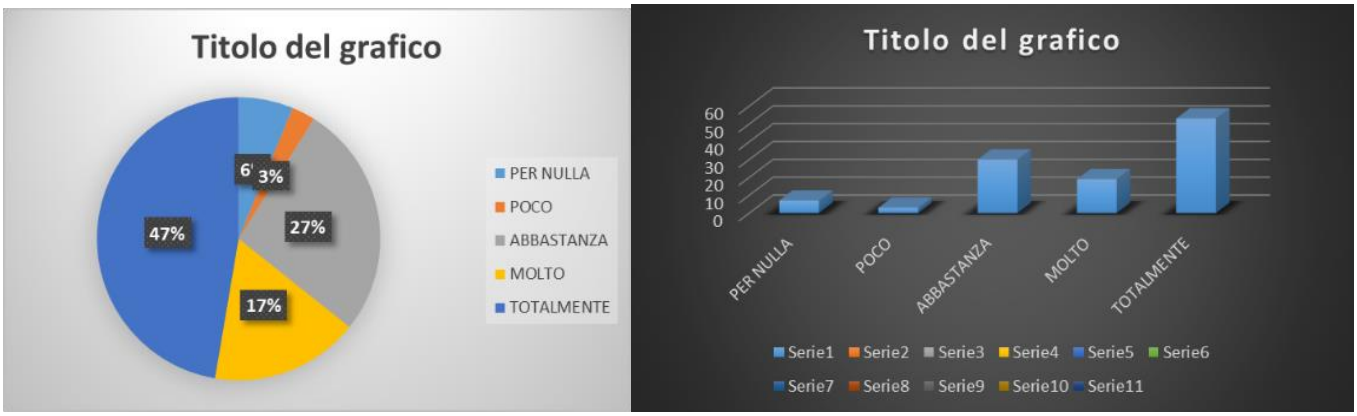
Garante italiano della protezione dei dati

http://www.garanteprivacy.it/w eb/guest/home

3. Analisi dei dati

Alla fase di raccolta è seguita quella di analisi dei dati. Le informazioni raccolte, trascritte in formato digitale, sono state oggetto di analisi anche con l'utilizzo di tavole di calcolo in grado di dare evidenza dei risultati ottenuti, garantendo la possibilità di poterle presentare sottoforma di report e presentazioni conclusive. L'indagine di Customer Satisfaction per il servizio relativo al trasporto scolastico ha interessato complessivamente i genitori di n. 263 bambini iscritti; sono state raccolte n. 150 risposte, tenendo conto che alcuni degli intervistati avevano due bambini frequentanti la scuola e alcuni hanno usufruito del Servizio di trasporto scolastico in maniera provvisoria. A sottoporsi all'intervista sono state in maggioranza le madri con un totale di 93 risposte, al contrario delle figure paterne con un totale di 22 risposte. I genitori intervistati hanno in maggioranza un'età compresa fra 40-53 anni, con un totale di 56 risposte, 36- 39 con un totale di 29 risposte, 18-35 con un totale di 27 risposte e oltre I 53 con un totale di 3 persone. Per ciò che attiene al grado di istruzione, si registra che il campione interessato, nel suo complesso, possiede come titolo di istruzione un diploma con la media di 55 risposte, a seguire il dato più alto è quello della licenza media con un margine di 35 risposte, successivamente I dati riportano che solo 20 persone sono in possesso di laurea e 5 di licenza elementare. A completare il quadro, i dati relativi al dato occupazionale che vede una netta prevalenza di lavoratori dipendenti pari a 56, successivamente di disoccupati e casalinghe 29 risposte e 19 e infine liberi professionisti 10 e un solo lavoratore autonomo. Si registra, inoltre, che i bambini delle scuole elementari sono più predisposti rispetto a quelli delle scuole medie a usufruire del Servizio poichè c'è un divario di 111 risposte per i più piccoli rispetto ai 31 dei più grandi. Delle scuole prese in esame quella che ha più bambini che usufruiscono del Servizio è l'Istituto Comprensivo Casalinuovo con un totale di 63 risposte, successivamente l'Istituto Comprensivo Vivaldi con un totale di 50 e in minoranza gli Istituti Mattia Preti e Don Milani con 11 e 18 risposte.

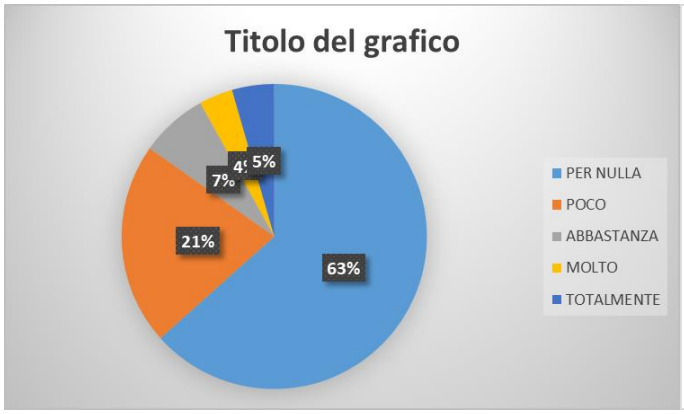
VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALL'ANDAMENTO GENERALE: LA PUNTUALITA'

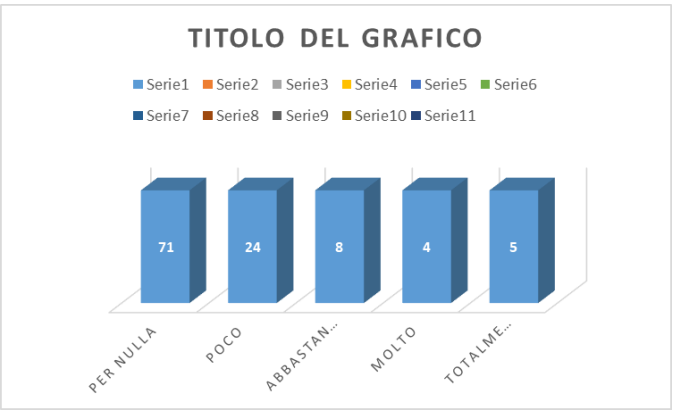


PER NULLA	7
POCO	3
ABBASTANZA	30
MOLTO	19
TOTALMENTE	53

Dai dati sopraesposti si evidenzia che in media gli utenti sono entusiasti della puntualità del mezzo. 72 persone hanno dato voti di eccelenza, 30 persone di mediocrità e le restanti 10 hanno dato l'insufficenza grave. Secondo il parere degli intervistati la puntualità del mezzo di trasporto è derivata anche dalla scuola di corrisspondenza. Alcuni lamentano che il pullman ci metta troppo a rientrare a casa, per via dei giri infiniti e in più arriva tardi a destinazione e i bambini devono subire le continue lamentele del personale scolastico.

VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALL'ANDAMENTO GENERALE: LA FREQUENZA DEI RITARDI

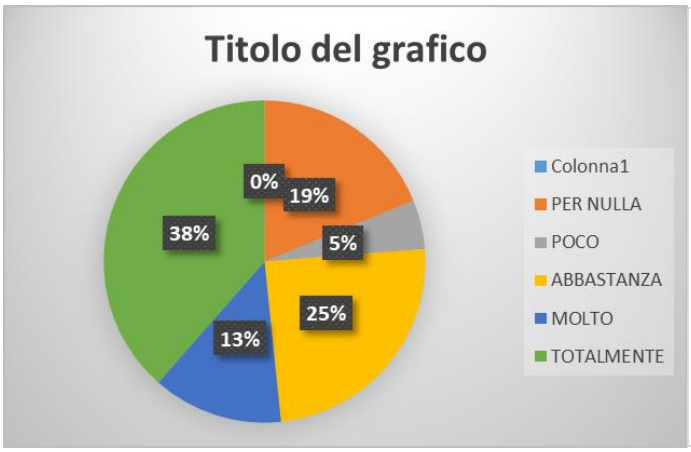


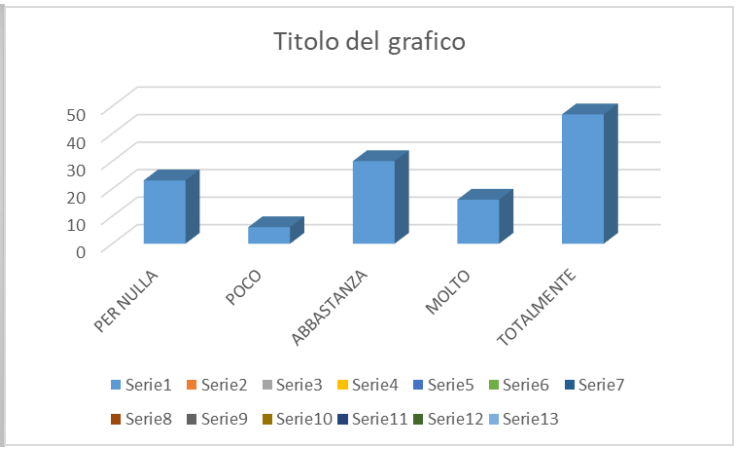


PER NULLA	71
POCO	24
ABBASTANZA	8
MOLTO	4
TOTALMENTE	5

Dai dati sopraesposti si evidenzia che in media gli utenti non segnalano frequenti ritardi. 95 persone hanno votato “per nulla” o “poco”, 8 persone abbastanza, 4 molto e 5 totalmente.

VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALL'ANDAMENTO GENERALE: TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI

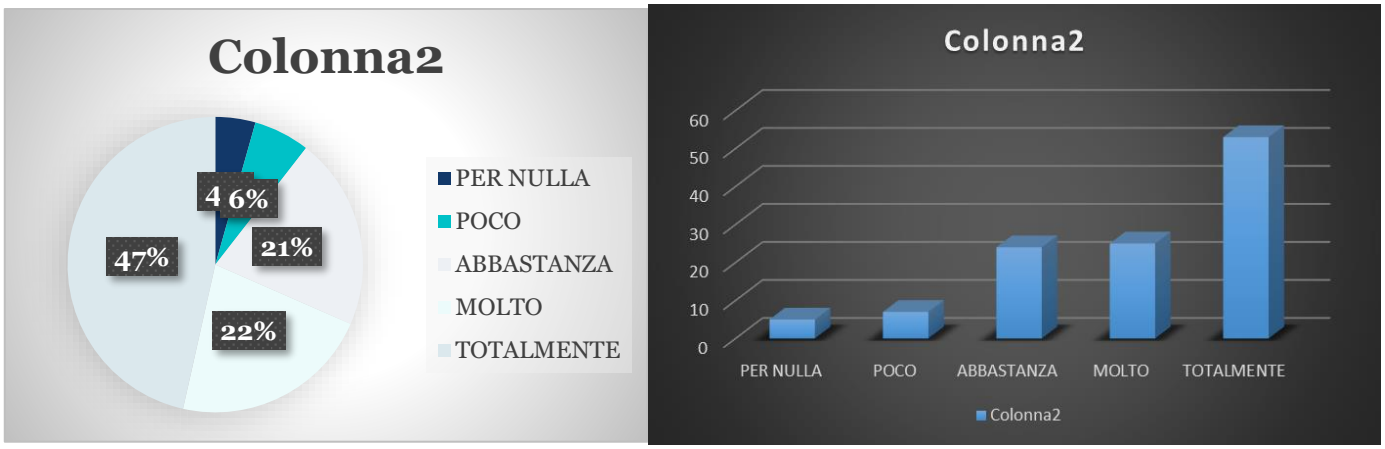




PER NULLA	23
POCO	6
ABBASTANZA	30
MOLTO	16
TOTALMENTE	47

Dai dati sopra esposti si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti delle informazioni. Ciò vuol dire che tutto viene monitorato dal personale di bordo in tempo reale. Le lamentele degli utenti hanno riguardato la discrezionalità del servizio sul divario fra andata ritorno, o tratte del pullmino. I genitori consiglierebbero un dispositivo GPS o la creazione di un gruppo whatsapp con l'autista e le assistenti per avere informazioni sulle posizioni dei figli, su eventuali ritardi o problemi di bordo.

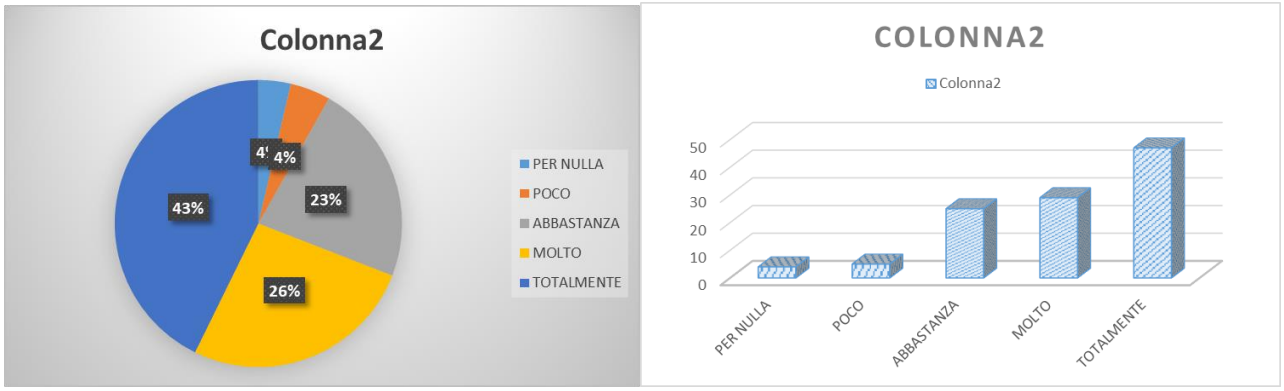
VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALLA GESTIONE: COMODITA' DEL MEZZO



PER NULLA	5
POCO	7
ABBASTANZA	24
MOLTO	25
TOTALMENTE	53

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti della comodità del mezzo. 78 persone gli danno come voto l'eccellenza, 24 una mediocrità e 12 rilevano grosse criticità come autobus molto vecchi.

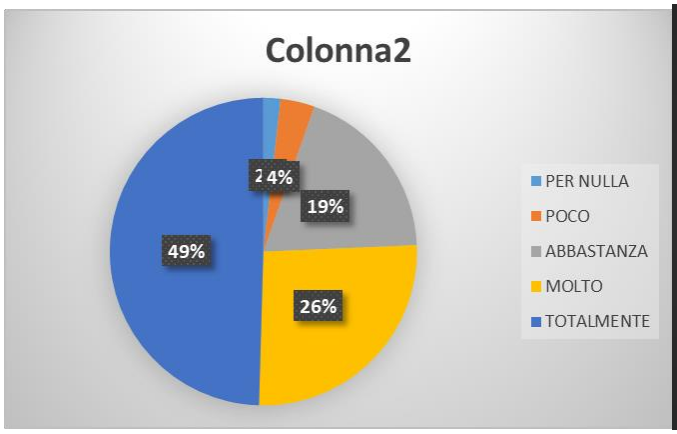
VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALLA GESTIONE: PULIZIA DEL MEZZO

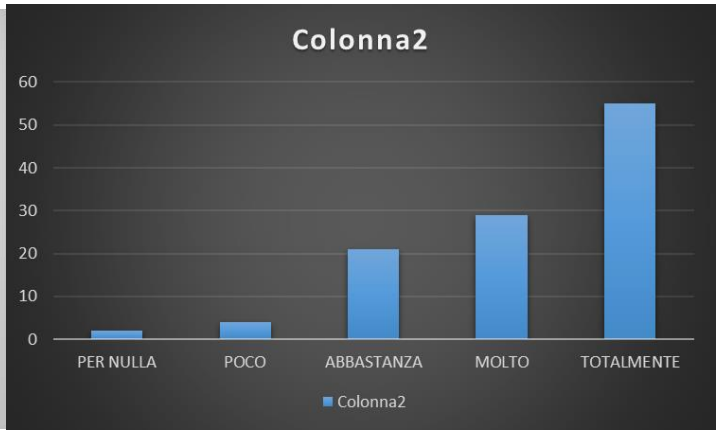


PER NULLA	4
POCO	5
ABBASTANZA	25
MOLTO	29
TOTALMENTE	47

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti della pulizia. 79 persone sono molto e totalmente soddisfatte del trattamento destinato al mezzo di trasporto. 25 persone danno voto mediocre e 9 persone non sono per niente soddisfatte delle condizioni igieniche del mezzo. In primis, secondo i dati, le lamentele della pulizia provengono dagli studenti delle scuole medie, che non viaggiano in autobus appositi come fanno gli studenti delle scuole elementari.

VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALLA SICUREZZA DEL MEZZO

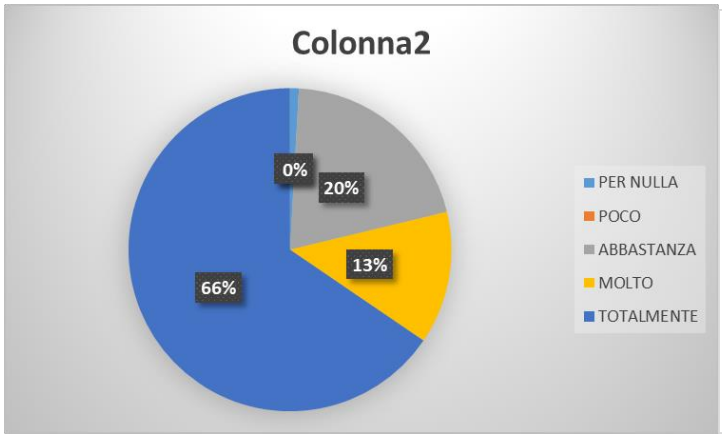


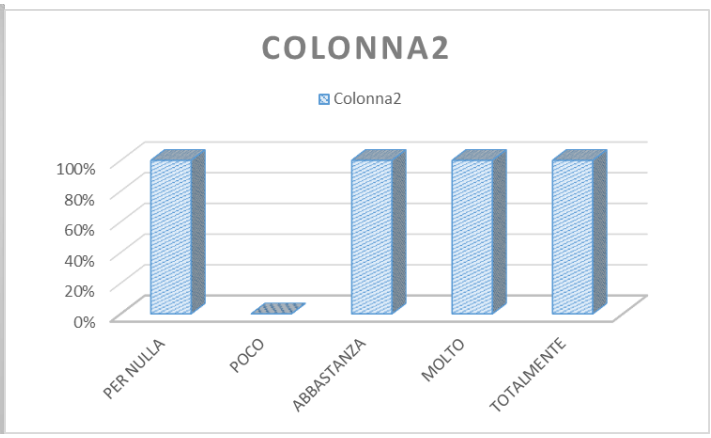


PER NULLA	2
POCO	4
ABBASTANZA	21
MOLTO	29
TOTALMENTE	55

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti della sicurezza del mezzo di trasporto. Ritengono che l'autobus sia idoneo e che gli autisti guidino in maniera prudente. Al contrario, chi ha scelto come indicatori "abbastanza" "poco" e "per nulla", erano per la maggioranza studenti delle scuole medie che sono soggetti a continui cambi di autisti e di mezzi utilizzati per tutti i tipi di servizi, con gente che ha come destinazione non solo le scuole.

VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE DI BORDO: CORTESIA DELL'AUTISTA

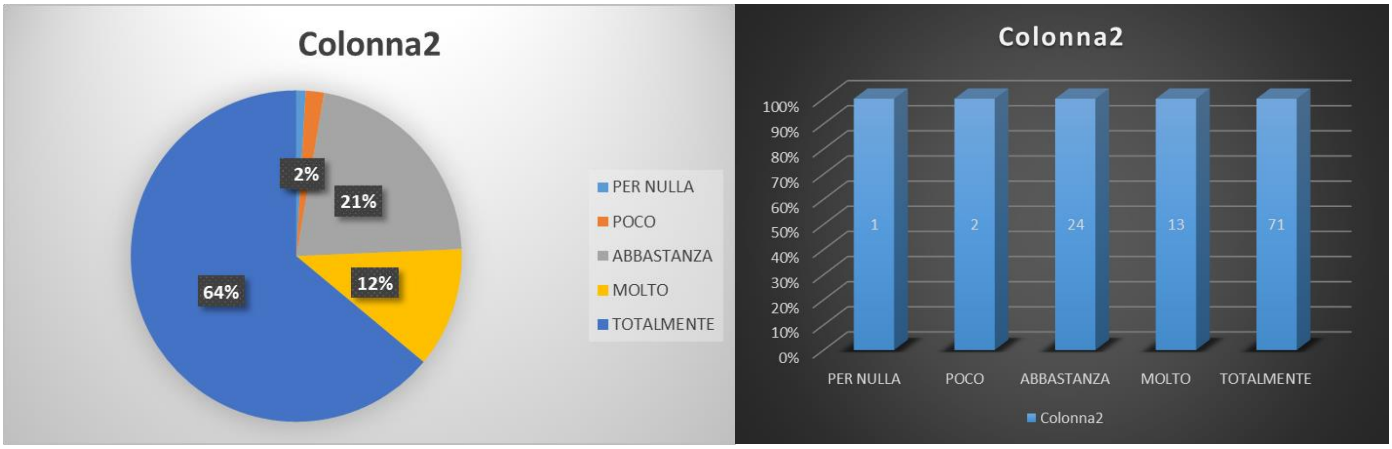




PER NULLA	1
POCO	2
ABBASTANZA	24
MOLTO	13
TOTALMENTE	71

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti della cortesia dell'autista. I genitori dei bambini delle scuole elementari hanno speso continui elogi sulla sua figura. Anche in questo caso, le risposte negative sono pervenute dai genitori dei ragazzi delle scuole medie, stanchi dai continui cambi di autista.

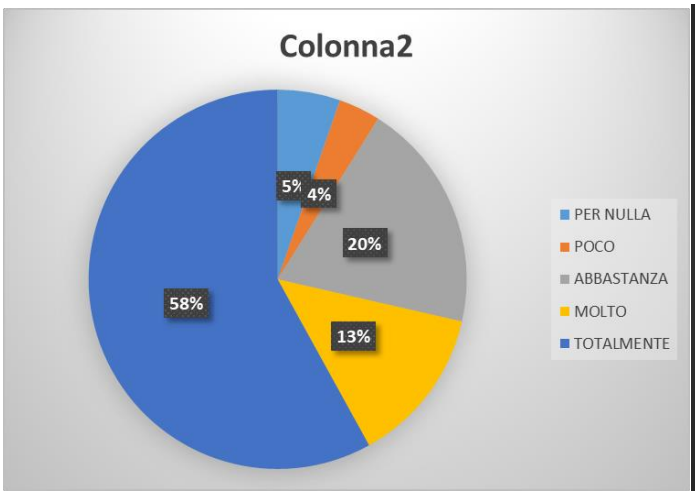
VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE DI BORDO: DISPONIBILITA' DEGLI ASSISTENTI

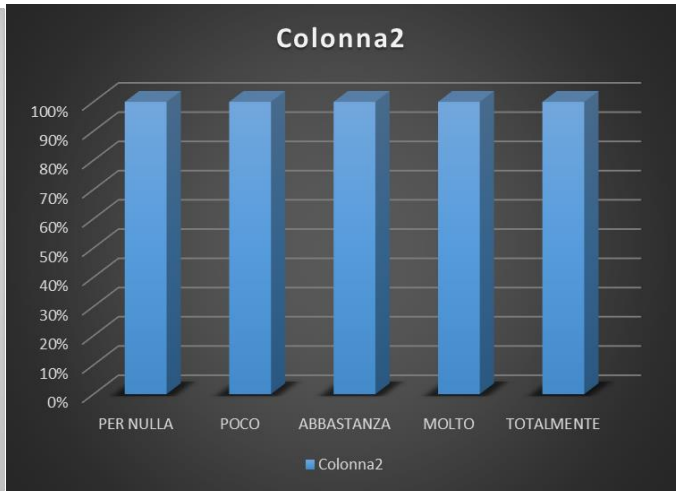


PER NULLA	1
POCO	2
ABBASTANZA	24
MOLTO	13
TOTALMENTE	71

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti degli operatori di bordo. I genitori dei bambini delle scuole elementari sono entusiasti del trattamento, delle attenzioni e della premura che riservano ai loro figli, al contrario i genitori dei ragazzi delle scuole medie propongono la reintroduzione della figura dell'assistente negli autobus al fine di prevenire eventuali problemi o disagi, essendo comunque ancora piccoli.

COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026

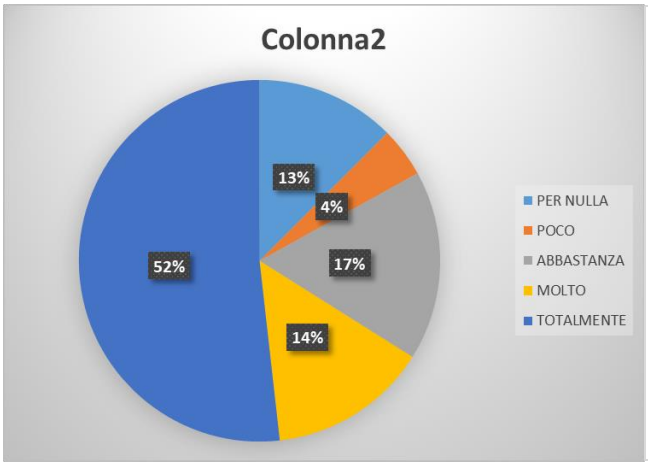


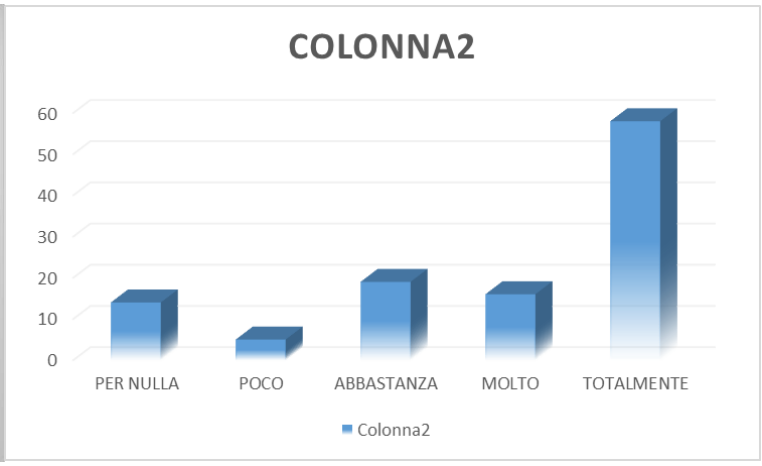


PER NULLA	6
POCO	4
ABBASTANZA	22
MOLTO	15
TOTALMENTE	65

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti degli operatori di bordo e di come gestiscono i problemi. 80 persone hanno espresso pareri più che positivi. 22 persone hanno designato la mediocrità, 10 persone un giudizio del tutto negativo per episodi in cui si sono ritrovati.

COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026

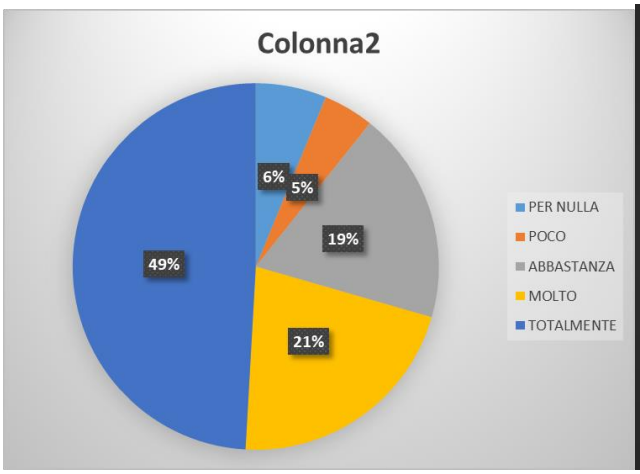


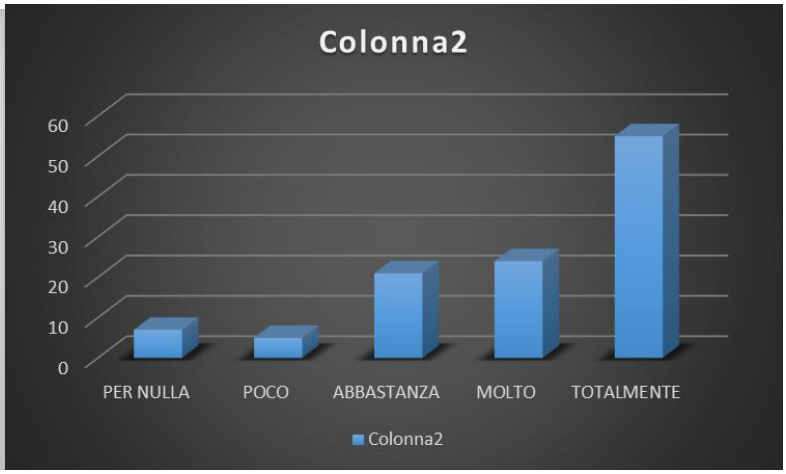


PER NULLA	14
POCO	5
ABBASTANZA	19
MOLTO	16
TOTALMENTE	58

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti delle fermate. 74 persone hanno espresso giudizi più che positivi, 19 persone hanno dato un voto mediocre e 19 persone invece sono in totale disaccordo. Molti ritengono che alcune fermate siano scomode per dei bambini così piccoli. Alcuni sono costretti ad attraversare la strada, o ad arrivare molto lontano. Riferiscono che soprattutto per chi abita nei quartieri Santa Maria, Aranceto, Viale Isonso e Giovino le fermate devono essere aumentate, perché sono scomode.

VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALLA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA: COMODITA' DEGLI ORARI

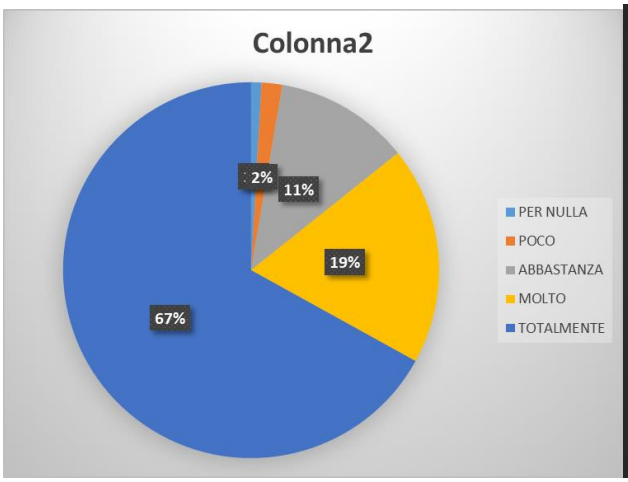


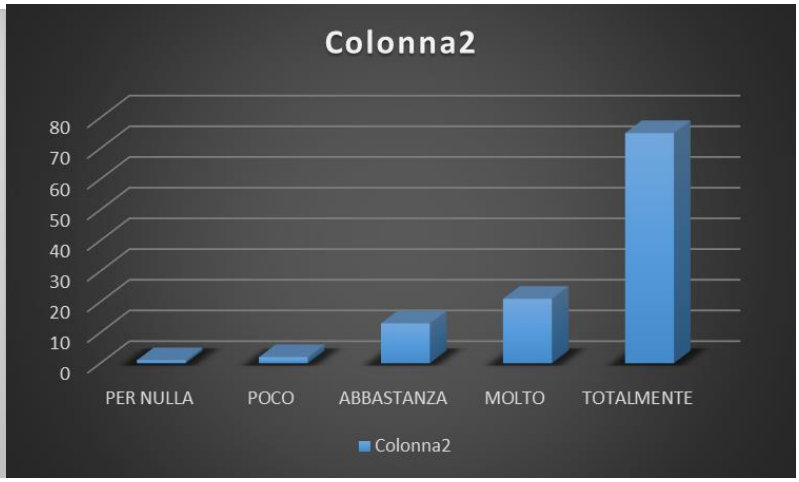


PER NULLA	7
POCO	5
ABBASTANZA	21
MOLTO	24
TOTALMENTE	55

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti degli orari. 79 persone sono entusiaste della disponibilità oraria, 21 persone abbastanza contente, 12 persone totalmente insoddisfatte. In tanti lamentano orari scomodi, che fanno si che i ragazzi rientrano tardi a casa o arrivino a scuola in ritardo, dovendo subire le lamentele degli insegnanti o addirittura perdendo la possibilità di effettuare compiti in classe.

COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026

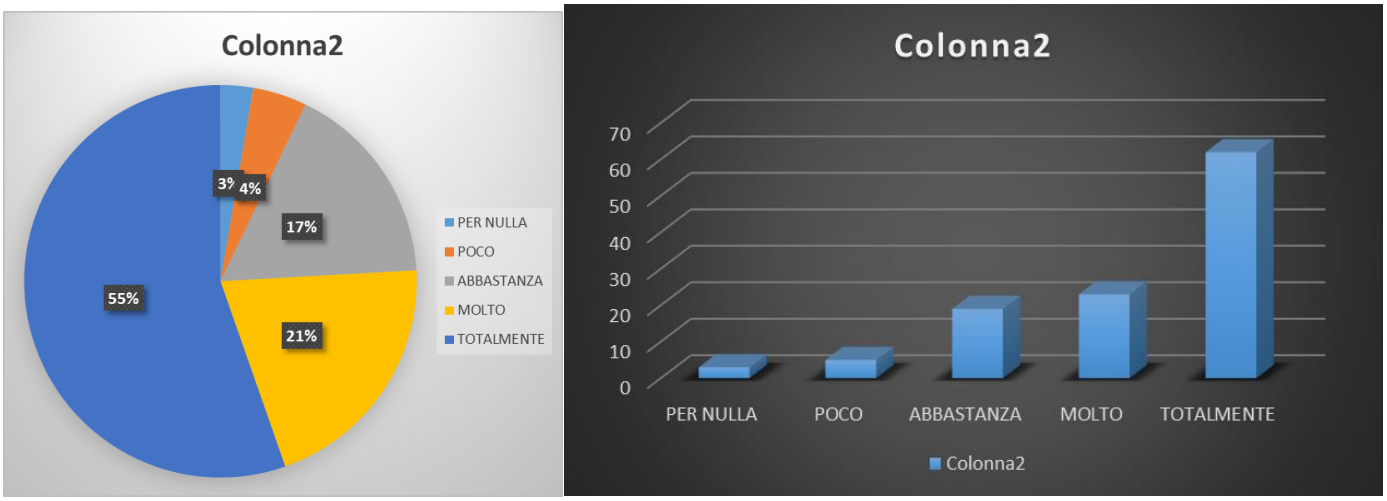




PER NULLA	1
POCO	2
ABBASTANZA	13
MOLTO	21
TOTALMENTE	75

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti del servizio, lo trovano molto comodo, specie per chi lavora negli orari in cui bisogna prendere o accompagnare i figli a scuola.

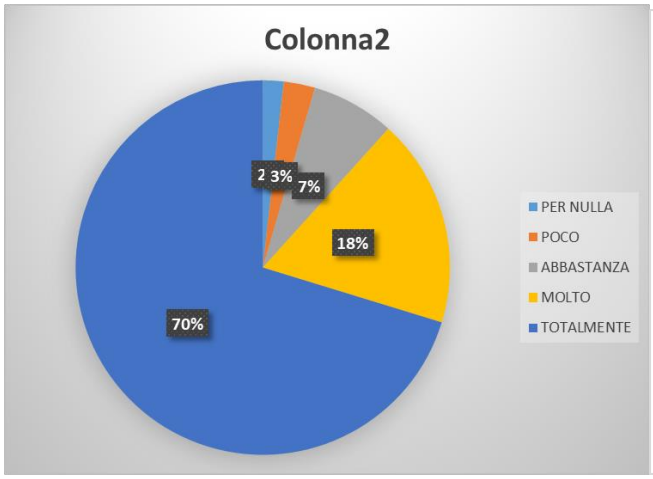
VALUTAZIONE ASPETTI RELATIVI ALLA DIMENSIONE ECONOMICA: IL PREZZO

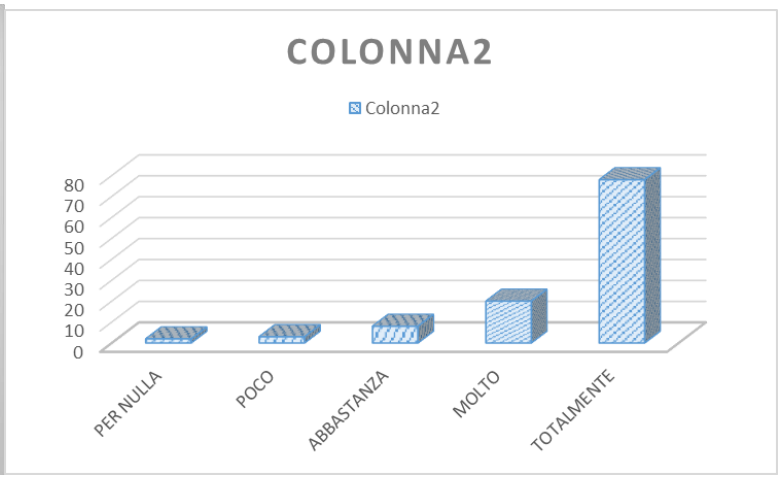


PER NULLA	3
POCO	5
ABBASTANZA	19
MOLTO	23
TOTALMENTE	62

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti del prezzo. Tuttavia, anche qui, sono presenti delle incongruenze sui pareri, alcuni ritengono che il prezzo sia un pò alto e consigliano di abbassarlo.

COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026

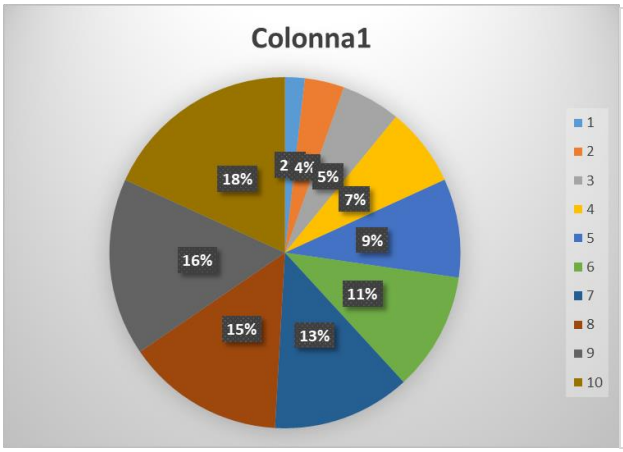


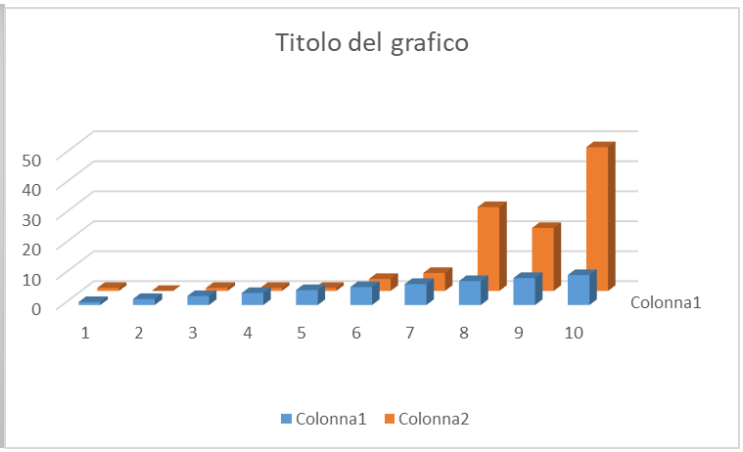


PER NULLA	2
POCO	3
ABBASTANZA	8
MOLTO	20
TOTALMENTE	78

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti del servizio, lo trovano molto comodo, specie per chi lavora negli orari in cui bisogna prendere o accompagnare i figli a scuola. La maggioranza lo consiglierebbe alle altre persone.

COMUNE DI CATANZARO
Aoo CATANZARO
Prot. N. 57625 del 29/05/2026





1	1
2	0
3	1
4	1
5	1
6	4
7	6
8	28
9	21
10	48

Dai dati sopra riportati si evidenzia che in media gli utenti sono soddisfatti del servizio. Ci sono 48 persone che hanno dato voto 10, altre 21 che hanno dato voto 9, altre 28 persone che hanno dato 8 e 6 persone che hanno dato 7.

4. Conclusioni

I risultati ottenuti dall'analisi dei dati rilevati a seguito della somministrazione dei questionari di "Customer Satisfaction", così per come predisposti dall'ufficio Controlli Interni, restituiscono un quadro sostanzialmente positivo per l'Amministrazione Comunale di Catanzaro; la lettura offerta dai dati analizzati consente di evidenziare quelli che sono i punti di forza e gli aspetti da migliorare nell'erogazione dei servizi. Nello specifico, tra le osservazioni che sono state avanzate da parte degli utenti per il miglioramento del servizio, ci sono la possibilità di usufruire di mezzi più innovativi, di inserire un servizio apposito per i ragazzi delle scuole medie e di introdurre anche per loro la figura dell'assistente di bordo. Instituire altre fermate per rendere il servizio più attinente ai bisogni dei familiari. Modificare gli orari calcolando meglio la tempistica del tragitto. Altri suggerimenti hanno riguardato: l'aggiunta di un ulteriore autobus per garantire la fluidità del servizio, assicurare un mezzo idoneo e adeguato anche alle persone affette da disabilità inserendo personale in modo tale da garantirgli un viaggio sereno e le apposite pedane per rendere possibili le salite e le discese dal mezzo, garantire il servizio di trasporto per disabili anche di venerdì alla scuola Vivaldi in quanto, al momento, non viene effettuato.
La generale positività nei giudizi espressi dai genitori intervistati non può che essere da stimolo nella ricerca di strumenti di miglioramento del servizio offerto dall'Amministrazione Comunale di Catanzaro nella consapevolezza che non solo il mantenimento degli standard ma anche la loro implementazione rappresenta un limite valicabile.
Concludendo, nel complesso, il servizio di trasporto scolastico comunale risulta ben valutato dagli utenti.