

# CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA

## RISULTATI INDAGINI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 147 quater D.Lgs. 267/2000

### Risultati raggiunti dalla rilevazione della customer satisfaction 2021, in relazione agli obiettivi prefissati

Servizio	Risultato previsto	Risultato raggiunto
Trasporto scolastico (esternalizzato)	Livello di gradimento almeno "buono"	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 95,54% delle risposte

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione

### Benchmarking verticale

Di seguito proponiamo il confronto tra i risultati di customer satisfaction conseguiti dal Trasporto Scolastico del Comune di Carbonia per il 2020 e per il 2021:

Rilevazione soddisfazione utenti	Risultati 2020	Risultati 2021
Servizio Scuola Bus	Livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 93,75% delle risposte	Livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 95,54% delle risposte

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione

Dal benchmarking verticale sugli anni 2020 e 2021, si rileva un aumento della percentuale di gradimento del servizio Trasporto Scolastico del Comune di Carbonia.

### **Benchmarking orizzontale**

Di seguito proponiamo il confronto, puramente indicativo, tra i risultati di customer satisfaction conseguiti dal Trasporto Scolastico del Comune di Carbonia e i risultati conseguiti dal Comune di Pinerolo:

<b>Rilevazione soddisfazione utenti</b> <b>Servizio Scuola Bus</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Pinerolo</b>
Valutazione comportamento dell'autista	Livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 100% delle risposte	Soddisfatti del comportamento dell'autista: 91,3%
Valutazione comportamento dell'accompagnatore	Livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 96,43% delle risposte	Soddisfatti del comportamento dell'autista: 86,95%
Ritiene soddisfacente il rapporto con il servizio Pubblica Istruzione?	Livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 85,71% delle risposte	Sì 78,2%

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione per il Comune di Carbonia e *Relazione finale sul questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio di trasporto scolastico a.s. 2012/2013* per il Comune di Pinerolo

Per il benchmarking orizzontale è stato preso in considerazione il Comune di Pinerolo - tra i pochi Comuni che pubblicano nel sito istituzionale i risultati della rilevazione sul gradimento del Trasporto Scolastico - poiché il numero di questionari compilati si avvicina a quello del Comune di Carbonia (23 per il Comune di Pinerolo e 28 per il Comune di Carbonia) e per la corrispondenza di alcune domande presenti nei questionari distribuiti dai due Comuni. Le criticità principali di questo tipo di confronto sono rappresentate dal fatto che le due rilevazioni appartengono a due periodi differenti (2021 per il Comune di Carbonia e 2013 per il Comune di Pinerolo) e dalla diversità del tessuto socio-economico dei due Comuni.

Consapevoli che il benchmarking andrebbe applicato a realtà omogenee, i cui dati purtroppo non vengono raccolti o non sono disponibili, abbiamo comunque provato a fare una simulazione che consideriamo puramente indicativa e che allinea Carbonia ai risultati di gradimento raggiunti da un Comune del Nord Italia.

La Segretaria Generale  
Dott.ssa Antonella Marcello