



CITTA' DI MONTERONI DI LECCE

PROVINCIA DI LECCE

SETTORE V - SERVIZI ALLA PERSONA, AFFARI SOCIALI E CULTURA

INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION REPORT 2025 SERVIZI SCOLASTICI

QUADRO NORMATIVO

Il presente report di Customer Satisfaction si inserisce all'interno di quanto determinato dal nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance (SMIVAP), nell'Allegato "Piano obiettivi performance organizzativa dei settori" del PIAO 2025-27 dell'Ente, è stabilito, per ciascun Settore, l'obiettivo "Stato di salute dei servizi resi al cittadino - Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi e capacità di raggiungimento dei risultati programmati", e individuata, quale azione programmata per raggiungere l'obiettivo, la somministrazione di un questionario di gradimento per i cittadini per la valutazione della qualità dei servizi erogati anche attraverso modalità telematiche. Inoltre sono stabiliti, quali indicatori di efficacia, la predisposizione di un questionario di gradimento su un servizio svolto dal proprio Settore, la somministrazione del questionario all'utenza e un report finale sui dati ottenuti in merito alla qualità del servizio oggetto di customer satisfaction.

Per l'effettuazione dell'indagine è stato predisposto un Questionario per indagine di Citizen Satisfaction. Ai fini della realizzazione del suesposto obiettivo di Performance organizzativa, il Settore V – Servizi alla Persona, Affari Sociali e Cultura con determina n. 652 del 11/06/2025 ha scelto di sottoporre ad indagine qualitativa di Citizen Satisfaction i seguenti **Servizi Scolastici: Refezione e Trasporto** allo sportello/on-line;

L'INDAGINE

In concomitanza dell'avvio dell'anno scolastico 2025/2026, al fine di verificare la qualità percepita dei servizi scolastici, l'ufficio Scuola del Comune di Monteroni di Lecce ha avviato un'indagine di customer satisfaction rivolta ai genitori degli alunni, di ogni ordine e grado, che frequentano le scuole presenti sul territorio comunale. I

destinatari dei servizi in questione sono stati raggiunti sia tramite la sezione IOL – Istanze On-Line del sito istituzionale dell'Ente, all'atto d'iscrizione, sottoponendo agli utenti un questionario, sia direttamente allo sportello, all'atto di fruizione dei servizi da parte dell'utenza.

La modalità di indagine è stata, per auto-compilazione del questionario, in forma anonima.

I questionari sono stati somministrati per tutta la durata di apertura di presentazione delle istanze d'iscrizione, nello specifico per il servizio mensa il periodo di riferimento è stato dal 14 luglio al 20 settembre 2025, mentre per il trasporto scolastico dal 12 al 19 settembre 2025. Successivamente si è proceduto alla fase di rilevazione ed elaborazione dei dati raccolti.

La risposta in termini di questionari compilati è stata discreta con n. 60 compilati e restituiti per il servizio di refezione e n. 12 in quello di trasporto scolastico, raggiungendo una percentuale del 21,20% rispetto alla totalità degli alunni iscritti al servizio mensa, a. s. 2025/2026 pari a 283 ed il 14,28% con riferimento al trasporto scolastico su un totale di iscritti pari a 84.

Ciascun questionario prevedeva 12 quesiti, i primi dei quali a carattere informativo sulla tipologia di utenza. A seguire è stato chiesto di esprimere un grado di soddisfazione, con un punteggio da 1 a 5, sulla cortesia e disponibilità del personale, sulla competenza e professionalità dello stesso, sulla valutazione degli orari di apertura al pubblico e sugli ambienti in cui lo sportello si è svolto, sull'assistenza fornita per la risoluzione dei problemi con l'applicazione Omnibus (di gestione di entrambi i servizi).

Le famiglie hanno espresso un giudizio sintetico, scegliendo tra 4 opzioni (per nulla soddisfatto, abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto) su entrambi i servizi.

Infine è stato richiesto agli utenti di aggiungere osservazioni e suggerimenti su problemi o aspetti dei servizi ritenuti importanti ma non adeguatamente messi in risalto nel questionario.

I RISULTATI

Il gradimento complessivo sui servizi scolastici presi in esame può ritenersi decisamente positivo. Le indagini di customer satisfaction effettuate denotano uno standard qualitativo del servizio, costantemente soddisfacente.

I dati raccolti evidenziano un livello di soddisfazione dei Servizi erogato alto.

Si registrano infatti delle percentuali di soddisfazione che superano l'80%.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati dei questionari ha messo in evidenza un quadro generale del servizio molto positivo. In particolare è emersa ottima l'affidabilità e la professionalità del personale percepita.

Anche la capacità di venire incontro alle esigenze dell'utente e il rapporto con l'ufficio comunale di riferimento sono stati valutati positivamente.

L'obiettivo che il Comune si prefigge, nella logica del miglioramento continuo e della soddisfazione degli utenti, è quello di prevedere sicuramente il consolidamento di tutti gli aspetti positivi emersi in sede di indagine e il superamento di eventuali criticità riscontrate.

Il fine ultimo di questo progetto è di porre le basi per avviare un processo di cambiamento dell'Ente che ponga al centro di ogni attività ed innovazione, il cittadino, ascoltandolo e supportandolo nelle sue scelte.

Questo approccio “Customer centricity”, basato sulla raccolta ed analisi dei dati forniti dagli utilizzatori dei Servizi, consentirà all’Amministrazione di implementare servizi su misura ed in linea con le esigenze dei cittadini.

Responsabile e Team manager del progetto: dr.ssa Romana Quarta.

Team di progetto: dr.ssa Annamaria Marcuccio, dr.ssa Lucia Ciccardi.

Monteroni di Lecce, 20 dicembre 2025.