

**Servizio Pedibus – Città di Pinerolo –
A.S. 2018/2019 - Rilevazione di soddisfazione degli utenti**

Premessa

Nel mese di maggio è stato distribuito il questionario a tutte le famiglie che hanno usufruito del servizio “Pedibus” della Città di Pinerolo. Il numero di risposte pervenute è pari a 144.

Il questionario è stato rielaborato, ai fini di questa relazione, in n. 5 sezioni.

La quinta sezione è il risultato della rilevazione effettuata nei confronti dei bambini stessi.

Il servizio Pedibus è dato in appalto dal Comune di Pinerolo al “Consorzio Coesa” (cooperativa consorziata “Il Volo dell’Aquilone”) di Pinerolo.

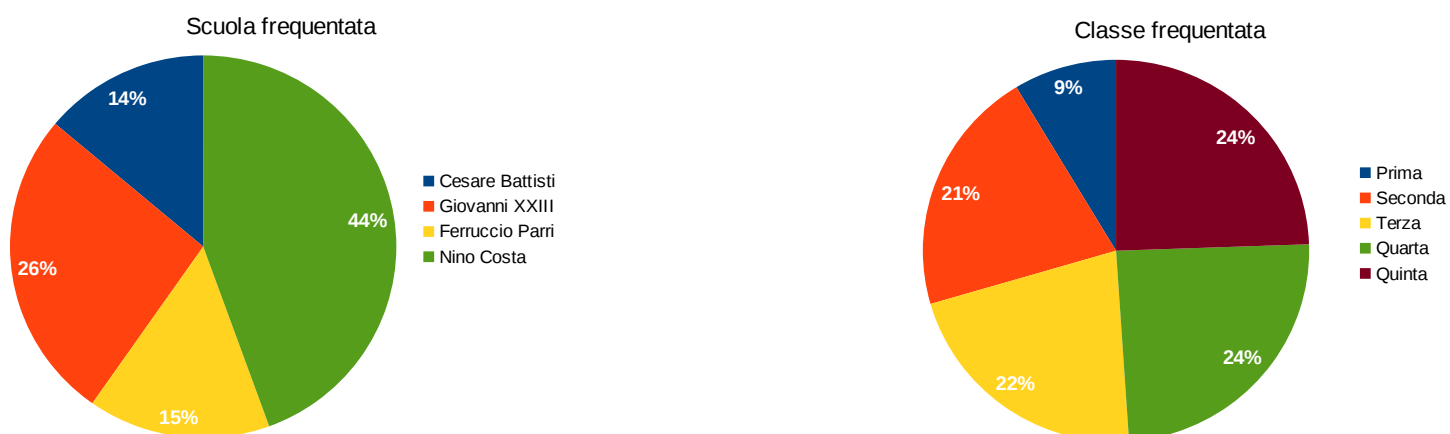
Sezioni

1. Informazioni generali: Scuola frequentata, classe frequentata, linea Pedibus utilizzata, frequenza di utilizzo del servizio, modalità di utilizzo del servizio;
2. Soddisfazione sul servizio di coordinamento;
3. Soddisfazione sul servizio svolto dagli accompagnatori;
4. Soddisfazione generale sul servizio;
5. Gradimento da parte dei bambini;

1. Informazioni generali

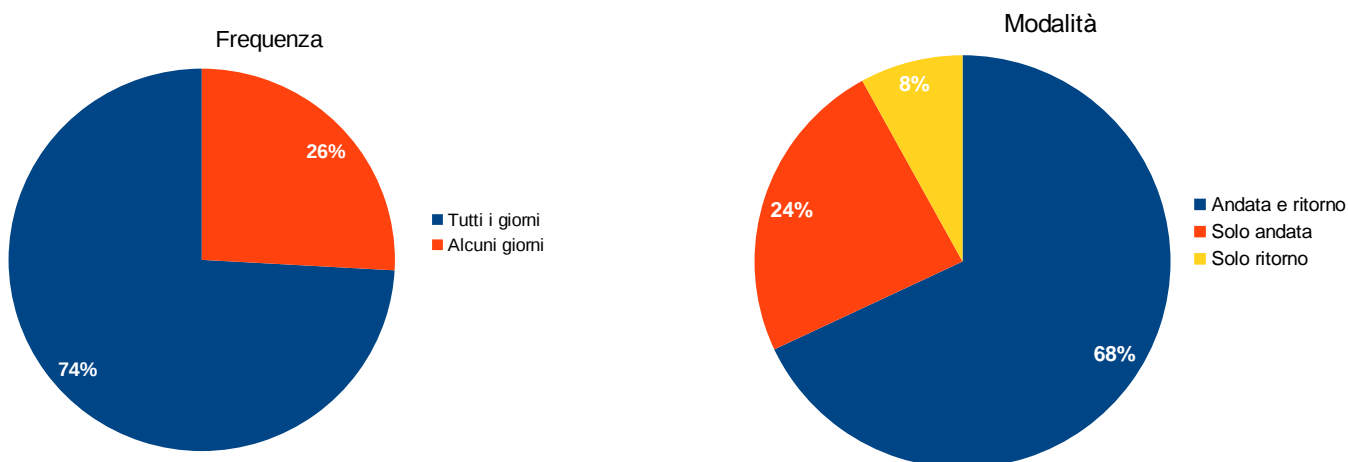
Il servizio è fruito in gran parte dagli alunni della scuola primaria “Nino Costa”, i quali rappresentano il 44% degli utenti del servizio, seguiti poi dagli utenti della scuola primaria “Giovanni XXIII” (26%), da quelli della scuola primaria “Ferruccio Parri” (15%) ed, in ultimo da quelli della scuola primaria “Cesare Battisti” (14%).

Dalla frequenza dei fruitori in base alla classe frequentata emerge una leggera tendenza positiva di utilizzo del servizio con l’aumentare dell’età.



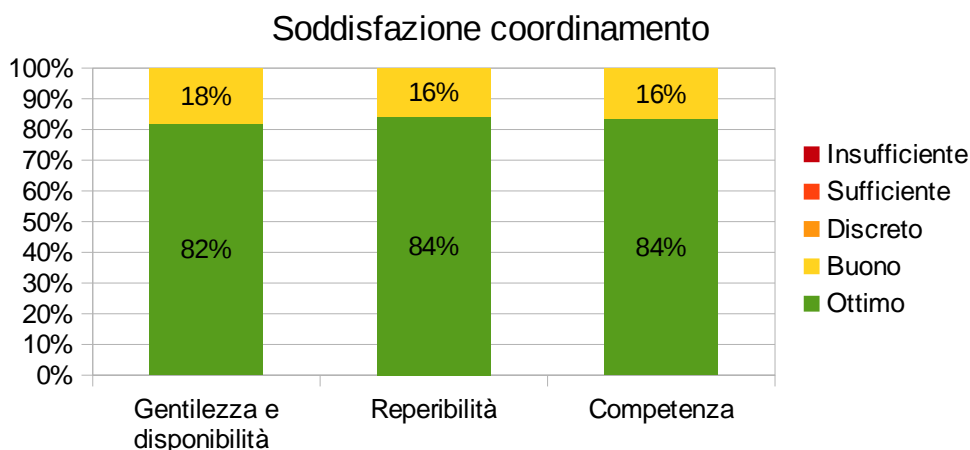
Per quanto concerne la frequenza e la modalità di utilizzo del servizio, si confermano sostanzialmente i dati dell’anno precedente; circa tre utenti su quattro usufruiscono del servizio quotidianamente, mentre la restante parte lo utilizza in modo più saltuario. La modalità preferita è quella che comprende l’accompagnamento sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno,

(68% degli utilizzatori); il 24% utilizza il servizio solo per l'accesso a scuola, il restante 8% solo per il viaggio di ritorno a casa.



2. Soddisfazione sul servizio di coordinamento

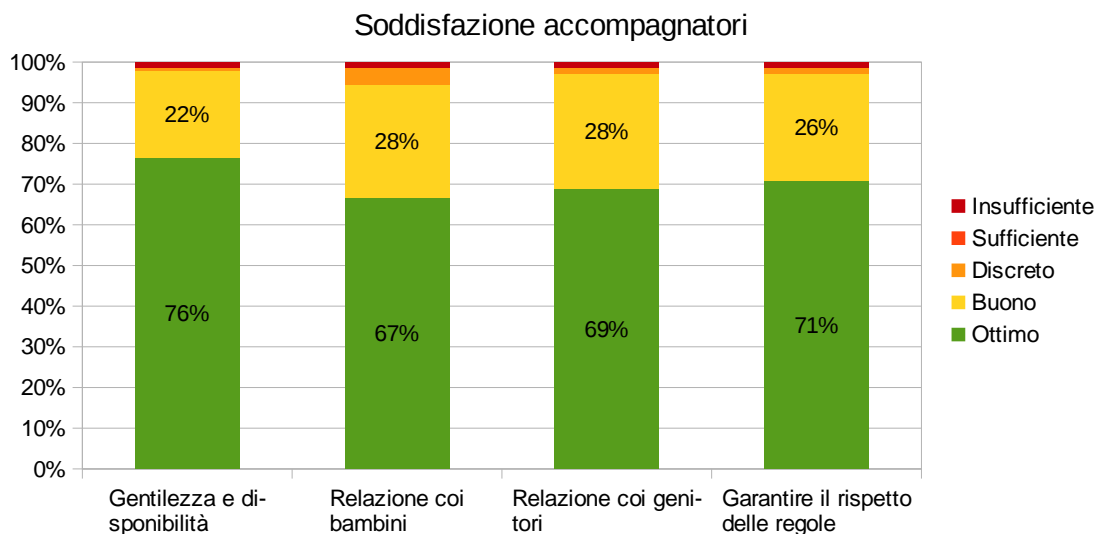
I genitori sono risultati complessivamente molto soddisfatti del servizio svolto dal coordinatore, in termini di disponibilità, reperibilità e competenza. In tutti i tre quesiti oltre l'80% ha espresso un ottimo gradimento, in miglioramento rispetto all'anno precedente.



3. Soddisfazione sul servizio svolto dagli accompagnatori

Anche nei confronti degli accompagnatori vi è un complessivo giudizio positivo, sempre superiore al 90% per ogni quesito.

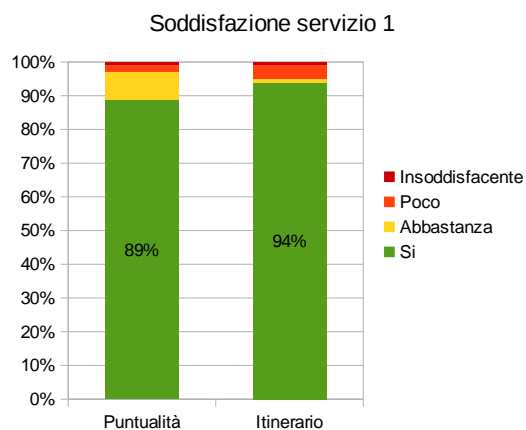
Rispetto all'anno precedente i dati mostrano un deciso miglioramento: infatti, se al termine dello scorso anno scolastico veniva espresso una parere non positivo (discreto, sufficiente, insufficiente) tra il 4% e l'8,5% dei casi, in questo anno scolastico le percentuali di pareri non positivi si verificano tra il 2,5% e il 5,5%.



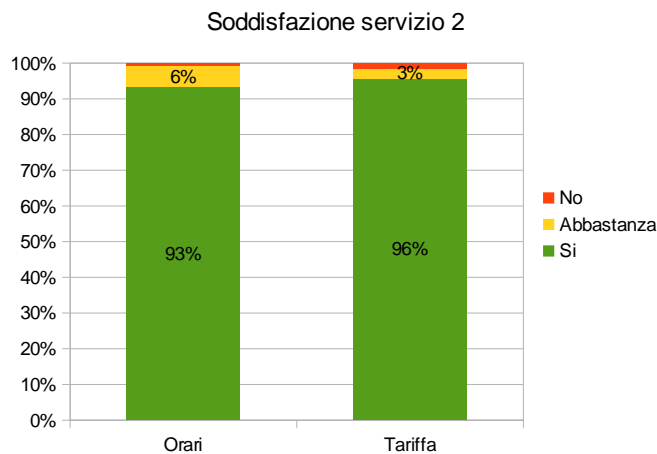
4.Soddisfazione generale sul servizio

I quesiti circa la soddisfazione sul servizio in generale vengono raggruppati in tre sezioni in base alla tipologia di risposte possibili.

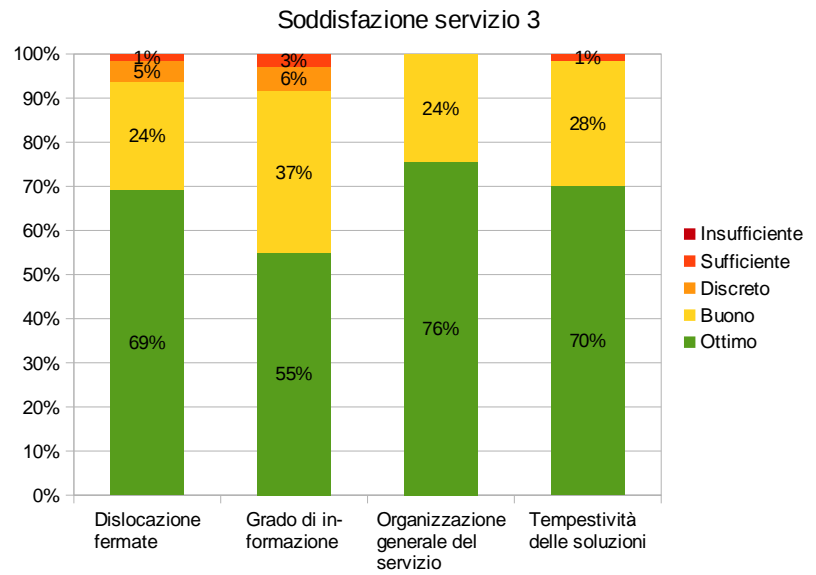
	Puntualità	Itinerario
Si	128	135
Abbastanza	12	2
Poco	3	6
Insoddisfacente	1	1
Totale	144	144



	Orari	Tariffa
Si	127	135
Abbastanza	8	4
No	1	2
Totale	136	141



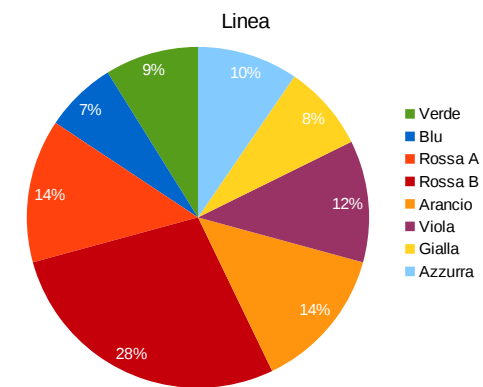
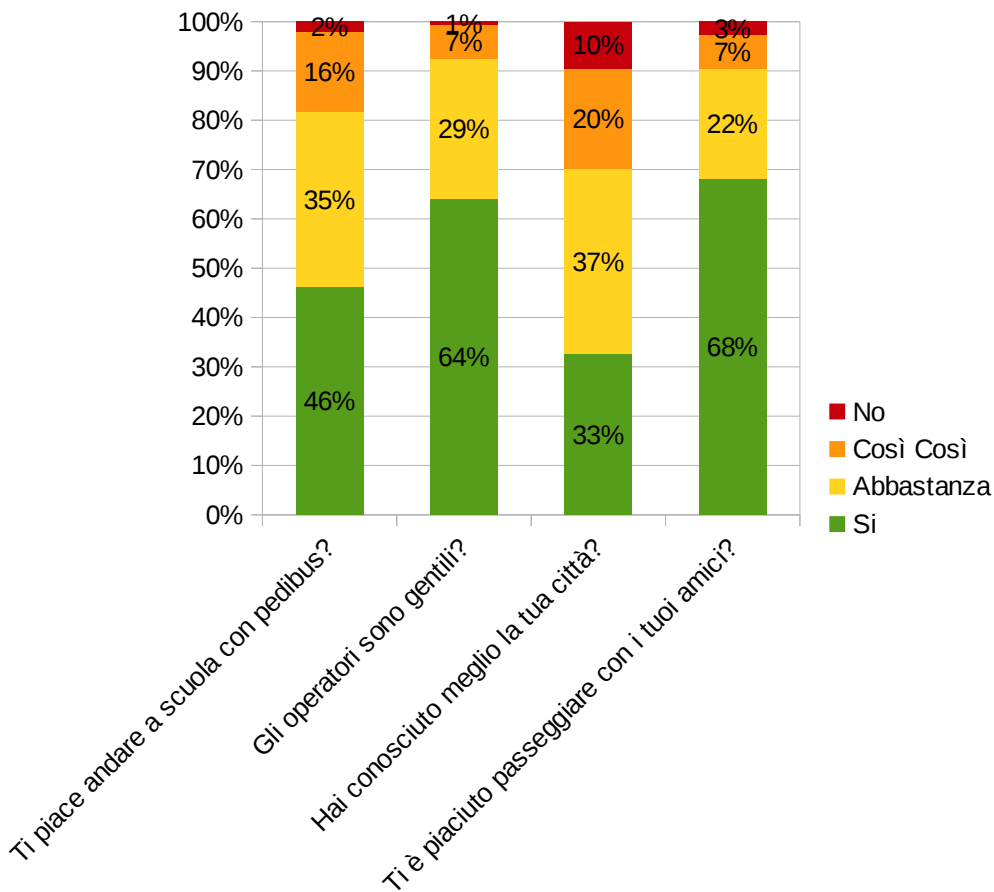
	Fermate	Informazio- ne	Organizza- zione	Soluzioni
Ot timo	99	79	108	99
Buono	35	53	35	40
Discreto	7	8	0	0
Suf fiente	2	4	0	2
Insuf fiente	0	0	0	0
Totale	143	144	143	141



5. Gradimento da parte dei bambini

Per l'anno scolastico 2018/2019 i questionari compilati sono stati 147.

Si evince un apprezzamento del servizio in media superiore al 70% (risposte positive – verde e giallo - nei 4 quesiti specifici).



Anche il grado di soddisfazione generale sul servizio presenta ottimi risultati, con una media di giudizio di 8,84 per un gradimento esprimibile numericamente da 1 a 10.

Gradimento generale del servizio (voto da 1 a 10)

