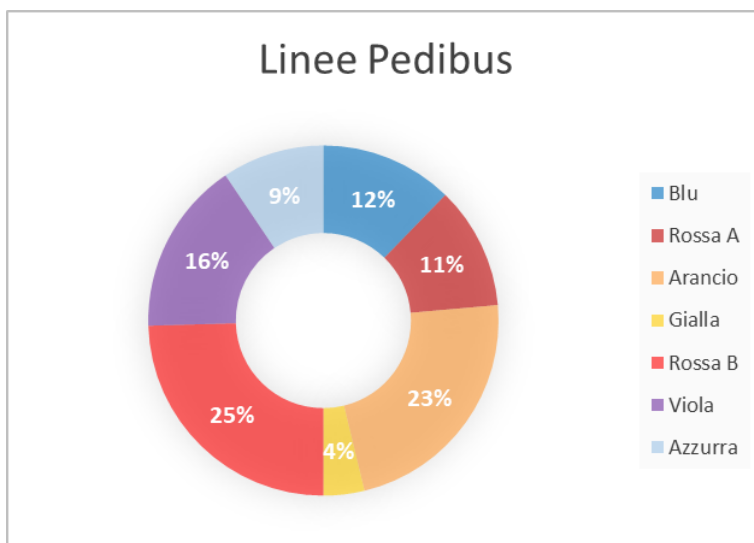


Servizio Pedibus – Città di Pinerolo – A.S. 2021/2022 - Rilevazione di soddisfazione dell'utenza

Introduzione

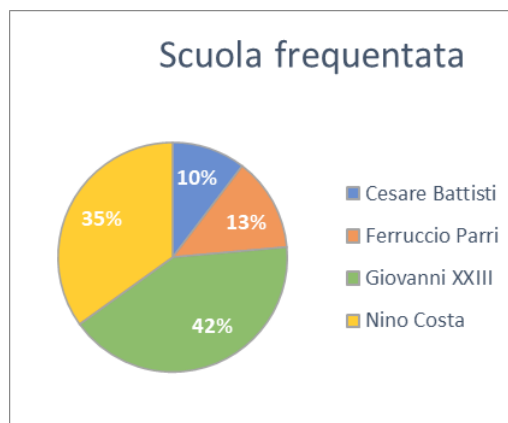
Nel mese di maggio 2022 è stato distribuito il questionario a tutte le famiglie che hanno usufruito del servizio di Pedibus attivato dalla Città di Pinerolo: i questionari compilati e restituiti dai genitori sono 106 su 121 utenti del servizio durante l'anno.

Il questionario è stato rielaborato aggregando le 21 domande in sei sezioni distinte per affinità tematica. La prima sezione riporta le informazioni generali sul servizio, riepilogando la distribuzione degli utenti all'interno dei diversi plessi scolastici, delle classi, delle linee utilizzate e delle modalità d'uso del servizio. La seconda e la terza sezione si concentrano sul grado di soddisfazione dell'utenza rispettivamente nei confronti del coordinamento del servizio e nei confronti degli accompagnatori. La quarta sezione riassume le risposte ai quesiti interessati a misurare il generale grado di soddisfazione del servizio da parte dei genitori. La quinta sezione espone i risultati sulla rilevazione effettuata direttamente sui bambini. All'interno della sesta ed ultima sezione sono riportati i commenti e i suggerimenti più significativi per il miglioramento del servizio.

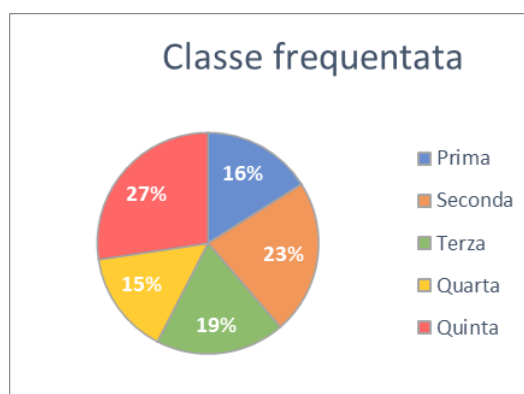


1. Informazioni generali

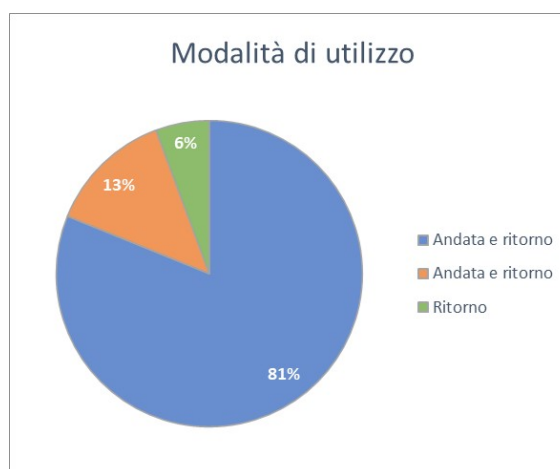
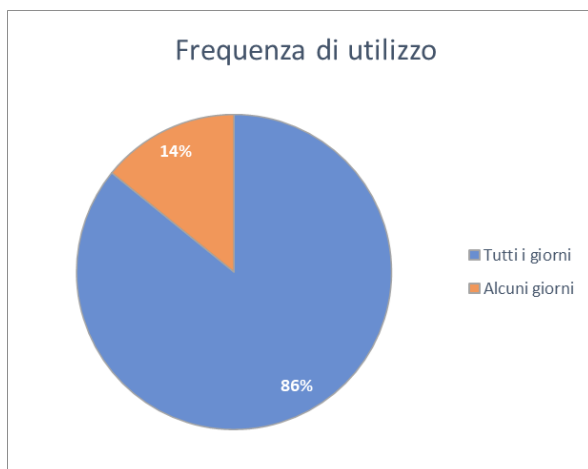
Nell'anno scolastico 2021/2022 gli alunni della scuola Giovanni XXIII sono stati i maggiori utilizzatori del servizio Pedibus, rappresentando il 42% del totale dell'utenza (44 utenti). Seguono la scuola Nino Costa con il 35% dell'utenza (37 utenti), la Ferruccio Parri con il 13% (14 utenti) e la Cesare Battisti (11 utenti).



La distribuzione degli utilizzatori rispetto alla classe frequentata vede al primo posto gli alunni delle classi quinte che rappresentano il 27% del totale dei questionari restituiti. Seguono poi le seconde con il 23% dell'utenza, le classi terze con il 19%, le classi prime 16% e le classi quarte 15%.

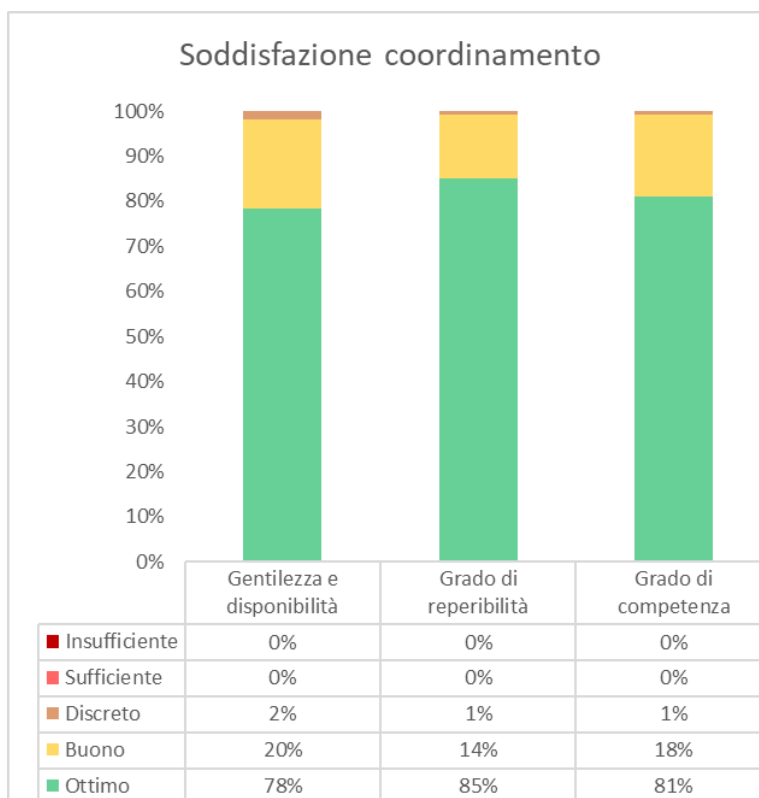


Per quanto concerne la frequenza e la modalità di utilizzo del servizio, registriamo che l'86% (91 utenti) fruisce del servizio quotidianamente, mentre il 14% (15 utenti) ha risposto di utilizzare il servizio solo in alcuni giorni della settimana. La modalità preferita dalle famiglie è quella che comprende l'accompagnamento sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno, costituendo il 81% degli utilizzatori; il 13% utilizza il servizio solo per l'accesso a scuola, il restante 6% solo per il viaggio di ritorno a casa.



2. Soddisfazione coordinamento

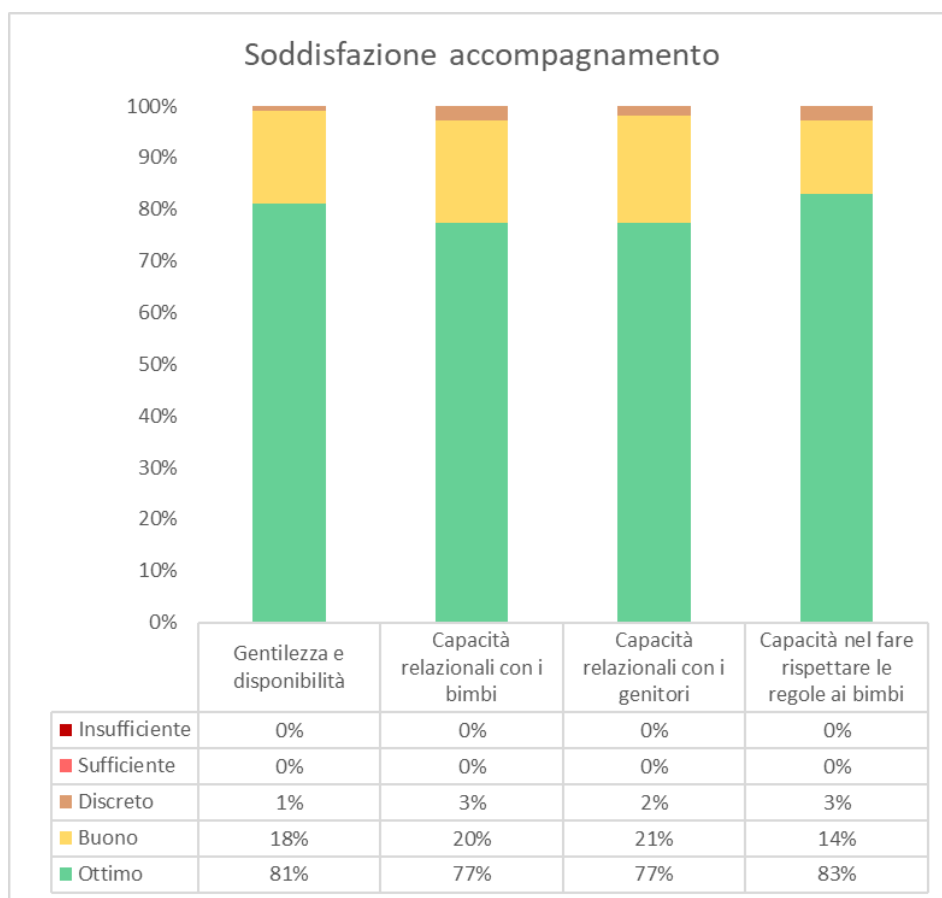
I genitori sono risultati complessivamente soddisfatti del servizio di coordinamento, in termini di disponibilità, reperibilità e competenza. In tutti i tre quesiti oltre il 98% ha espresso un ottimo o un buon gradimento di soddisfazione. Rispetto agli anni precedenti non si registrano risposte negative (Sufficiente o Insufficiente).



3. Soddisfazione accompagnatori

Nei confronti degli accompagnatori vi è un complessivo giudizio positivo, sempre superiore al 97% per ogni quesito. Anche per quanto riguarda gli accompagnatori, a differenza dell'anno precedente, non rileviamo giudizi negativi (Sufficiente o Insufficiente).

Il giudizio premia la capacità di far rispettare le regole e la disponibilità del personale impiegato sul servizio, rispettivamente l'83% e l'81% risponde Ottimo, mentre penalizza le capacità relazionali del personale, solo il 77% assegna il massimo punteggio.

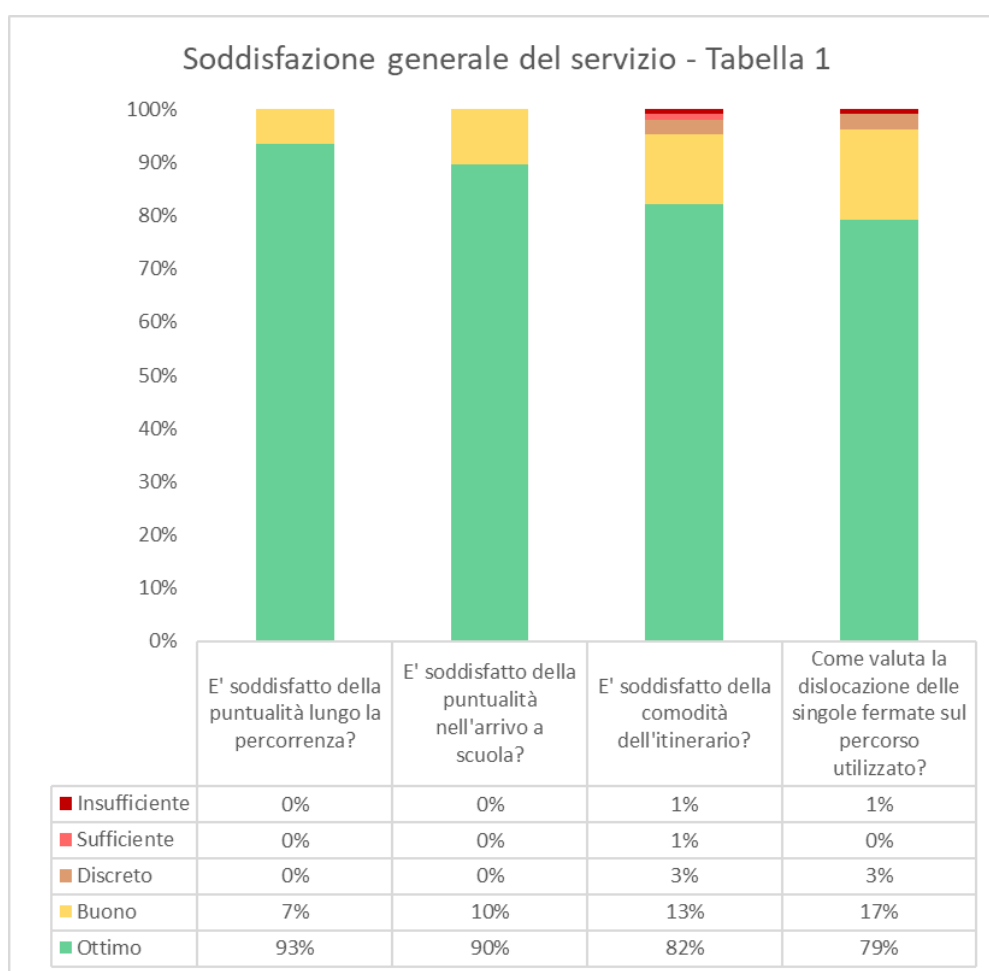


4. Soddisfazione generale del servizio

I risultati della rilevazione circa le restanti domande del questionario sono riportati, ai fini di una più coerente esposizione della presente sezione, in due tabelle.

La Tabella 1 espone i risultati circa i quesiti sulla puntualità di arrivo alle fermate, sulla puntualità dell'arrivo a scuola, sulla comodità dell'itinerario e sulla comodità rispetto la dislocazione delle fermate.

Rileviamo una consistente soddisfazione dell'utenza rispetto alla puntualità, in entrambi i casi la totalità degli utilizzatori esprime un giudizio Ottimo o Buono. L'utenza penalizza debolmente la comodità e la dislocazione delle fermate, sono infatti stati espressi cinque giudizi non positivi.

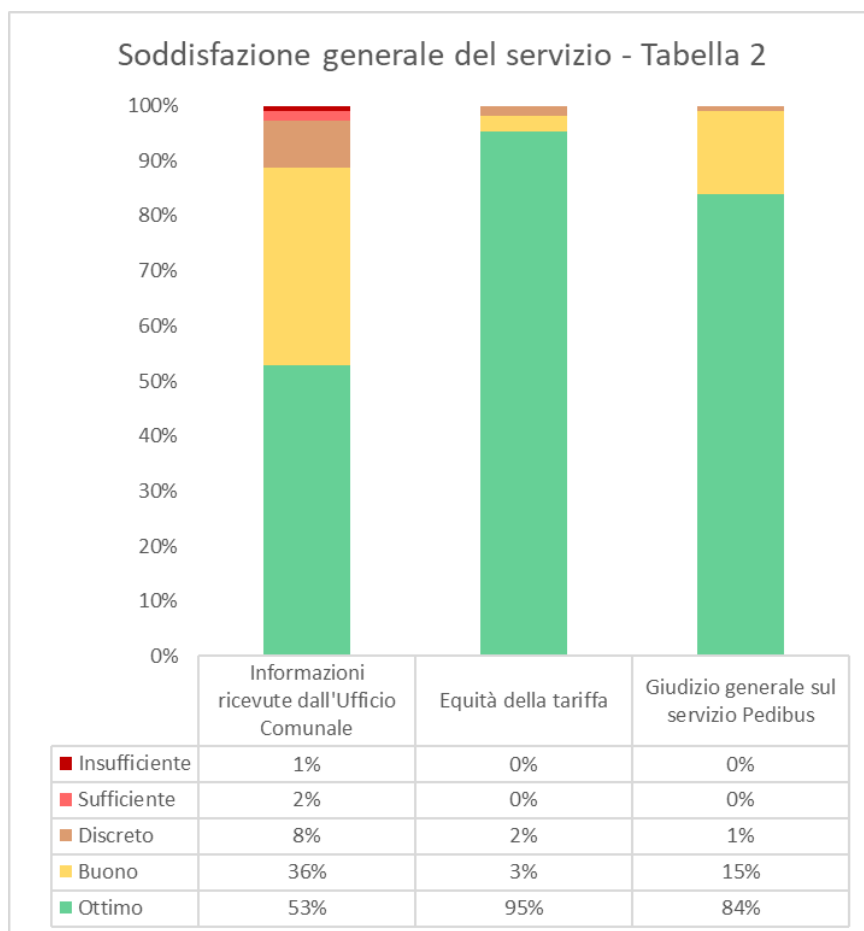


All'interno della Tabella 2 sono riassunte le risposte relative ai quesiti circa le informazioni ricevute dall'ufficio comunale, la tariffa del servizio e l'ultimo quesito riguardante il giudizio generale sul servizio.

Il 53% dell'utenza esprime il massimo giudizio rispetto allo scambio informativo con l'amministrazione comunale, un incremento del 6% in confronto con l'anno precedente (47%). Si rileva altresì anche una crescita, rispetto l'anno precedente, dei giudizi non positivi (Discreto, Sufficiente, Insufficiente) che per l'anno scolastico 2021/2022 rappresentano l'11% (12 utenti), e per l'anno scolastico 2020/2021 rappresentavano il 4% (5 utenti).

In continuità con gli anni precedenti gli utenti si dichiarano soddisfatti della tariffa applicata. Come riportato nel paragrafo 6, si rilevano diversi commenti che esprimono una disponibilità a valorizzare maggiormente il compenso economico del servizio.

Nel complesso l'utenza esprime un giudizio Ottimo sul servizio nell'84% delle risposte, un grado di giudizio Buono nel 15% delle risposte e Discreto nell'1% delle risposte.

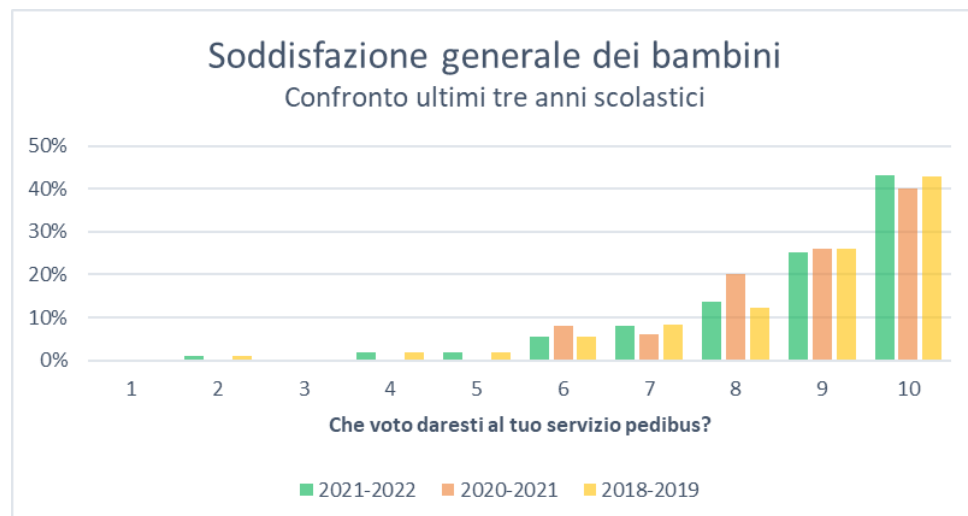
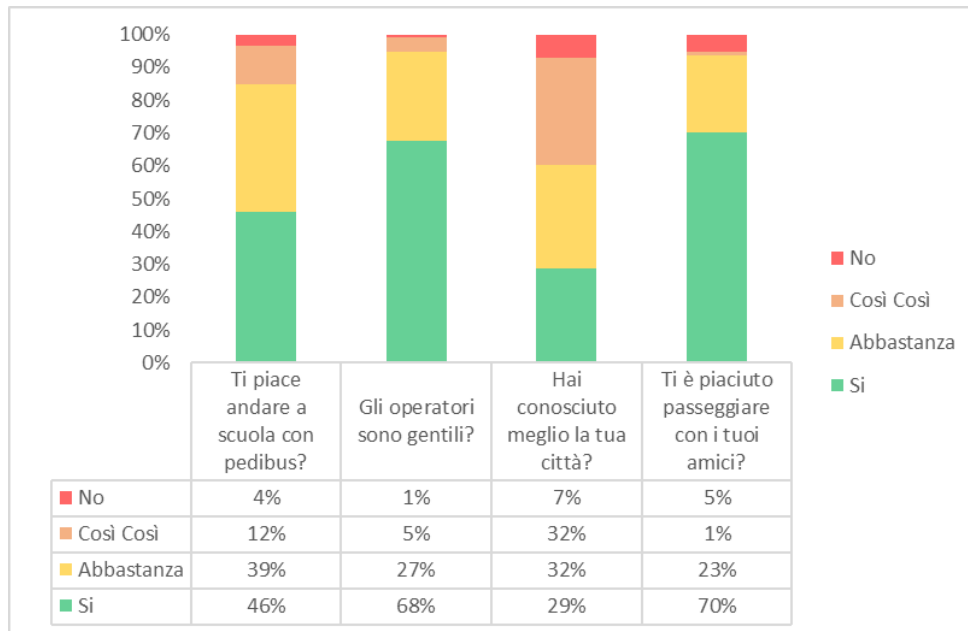


5. Gradimento dei bambini

Per l'anno scolastico 2021/2022 i questionari compilati sono stati 111.

Poco meno della metà dei bambini esprime un piacere o interesse nell'andare a scuola con il servizio Pedibus. Dei restanti bambini, il 16% esprime un giudizio negativo sull'andare a scuola in Pedibus. Tale percentuale sulle linee Blu e Rossa A è pari al 27%, seguono la linea Rossa B dove il 14% esprime un giudizio negativo, la linea Viola con il 13% dei giudizi negativi e la linea Azzurra con il 9% dei giudizi negativi.

Il giudizio sulla gentilezza degli operatori rimane sostanzialmente invariato rispetto l'anno precedente.



6. Commenti

Nella presente sezione sono riepilogati i suggerimenti che le famiglie hanno voluto esprimere attraverso l'apposito spazio all'interno del questionario. Il 23% dei questionari presentava un commento nell'apposita sezione (24 commenti).

I commenti e i suggerimenti sono stati raccolti ed esposti per affinità tematica.

- **TARIFFA E PAGAMENTO:** nel 6% dei questionari si sottolinea che il costo annuale del servizio per la famiglia è effettivamente più basso delle aspettative, mentre nel 3% si rilevano difficoltà circa le modalità di pagamento.
- **FERMATE:** suggerito da due commenti l'inserimento di fermate nella zona della Chiesa Santo Spirito e nelle vie Toscanini, Puccini e Carducci
- **PERSONALE DI SERVIZIO:** tre commenti riportano che i bambini vorrebbero poter parlare durante il tragitto, che ci fosse più cortesia e più tolleranza da parte di alcuni operatori del servizio.
- **ALTRI SUGGERIMENTI:** viene suggerita la possibilità di migliorare la comunicazione genitore-operatore per le assenze o per le deleghe, nel caso non ci sia il genitore. Suggesta anche una maggiore pubblicizzazione del servizio al fine di una maggiore adesione. Si rileva altresì che l'8% dei questionari, ovvero il 38% dei commenti totali, esprime l'importanza del servizio e richiede una continuità del servizio per gli anni scolastici futuri.