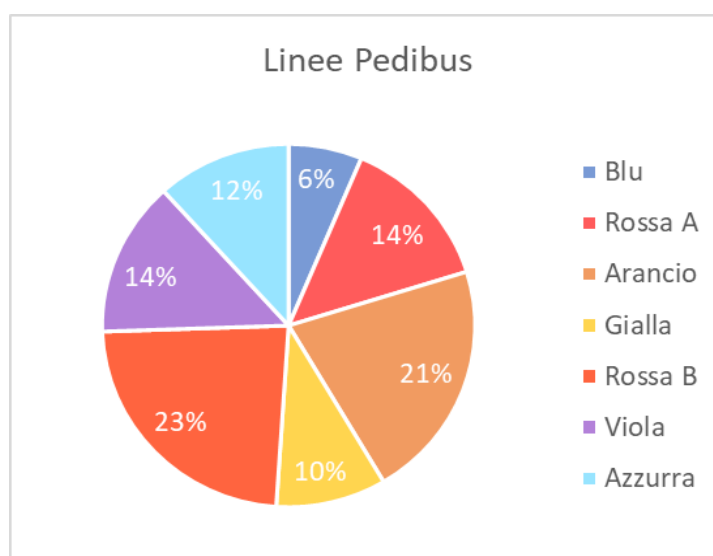


Servizio Pedibus – Città di Pinerolo – A.S. 2020/2021 - Rilevazione di soddisfazione dell'utenza

Introduzione

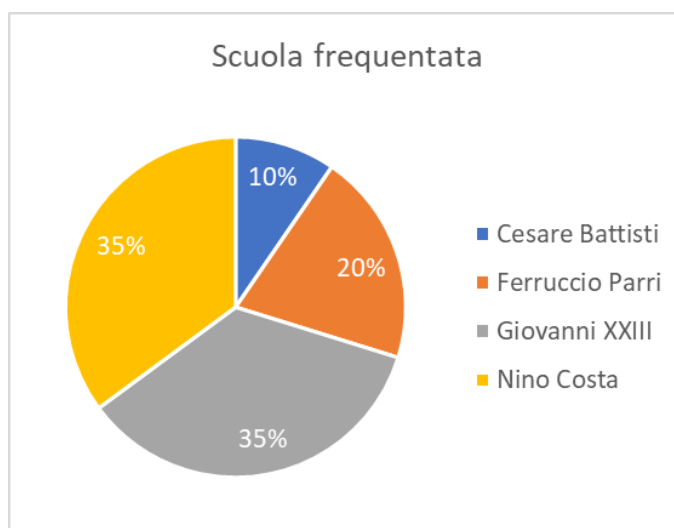
Nel mese di maggio 2021 è stato distribuito il questionario a tutte le famiglie che hanno usufruito del servizio di Pedibus attivato dalla Città di Pinerolo: le famiglie che hanno compilato e restituito l'elaborato sono state 94.

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.

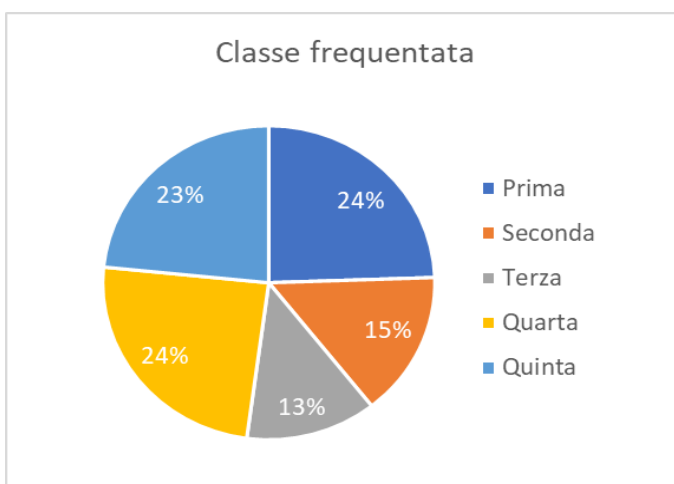


1. Informazioni generali

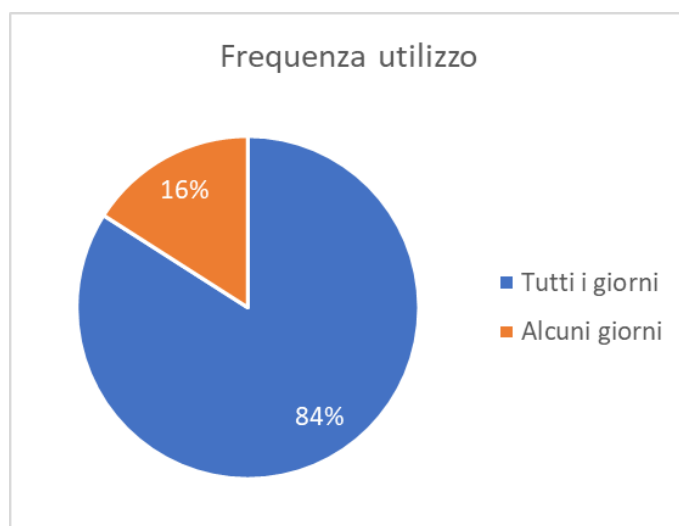
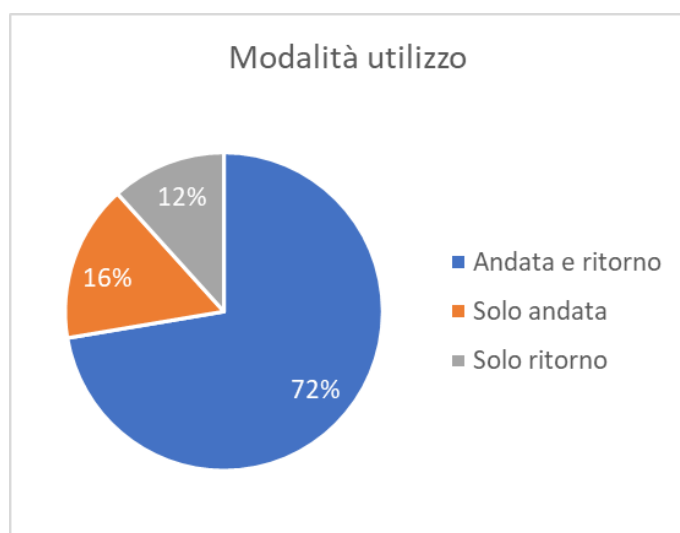
Il servizio è utilizzato per il 35% dagli alunni della scuola Nino Costa e per il 35% dagli alunni della scuola Giovanni XXIII per un totale di 66 alunni su 94. Seguono la scuola Ferruccio Parri con 19 alunni (20%) e la Cesare Battisti con 9 alunni (10%).



Gli utilizzatori del servizio si distribuiscono quasi uniformemente tra la prima, la quarta e la quinta classe con rispettivamente 23 alunni (24%), 23 alunni (24%) e 22 alunni (23%). Si contano 14 rispondenti (15%) tra i genitori di bambini che hanno frequentato la classe seconda e 12 la terza classe (13%).

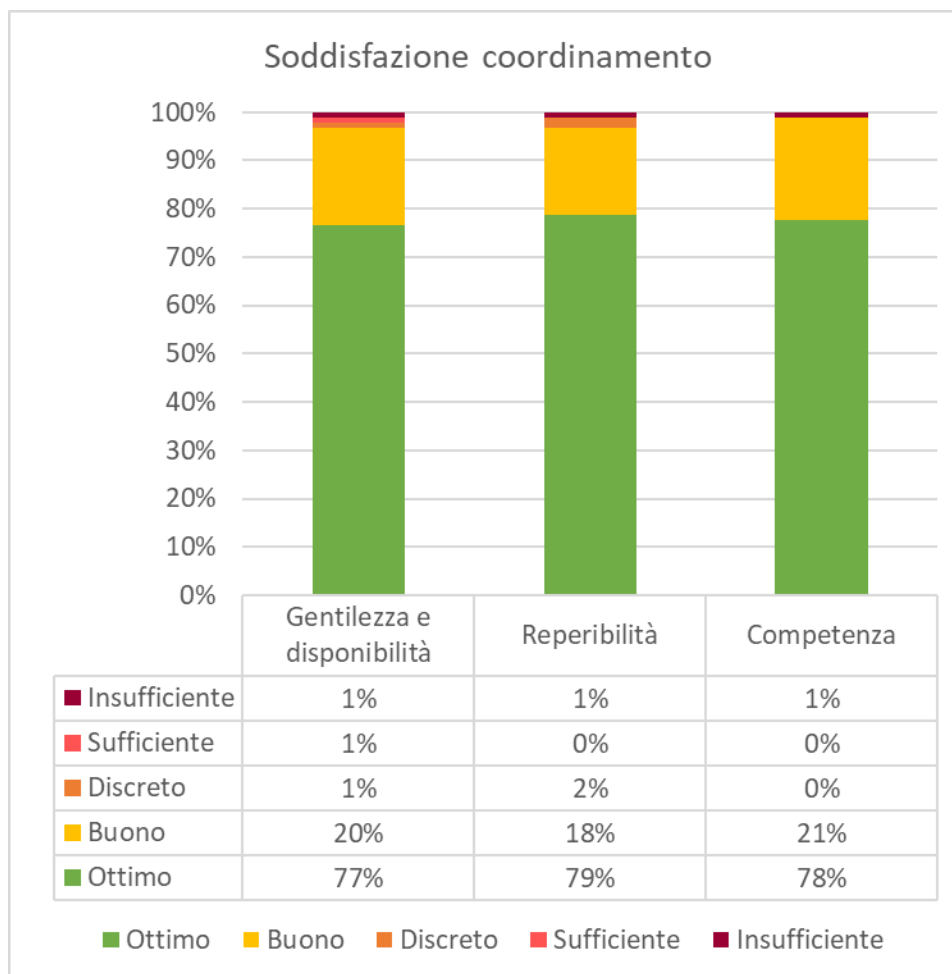


Per quanto concerne la frequenza e la modalità di utilizzo del servizio, registriamo che l'84% (79 utenti) fruisce del servizio quotidianamente, mentre il 16% (15 utenti) ha risposto di utilizzare il servizio solo in alcuni giorni della settimana. La modalità preferita dalle famiglie è quella che comprende l'accompagnamento sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno, costituendo il 72% degli utilizzatori; il 16% utilizza il servizio solo per l'accesso a scuola, il restante 12% solo per il viaggio di ritorno a casa.



2. Soddisfazione coordinamento

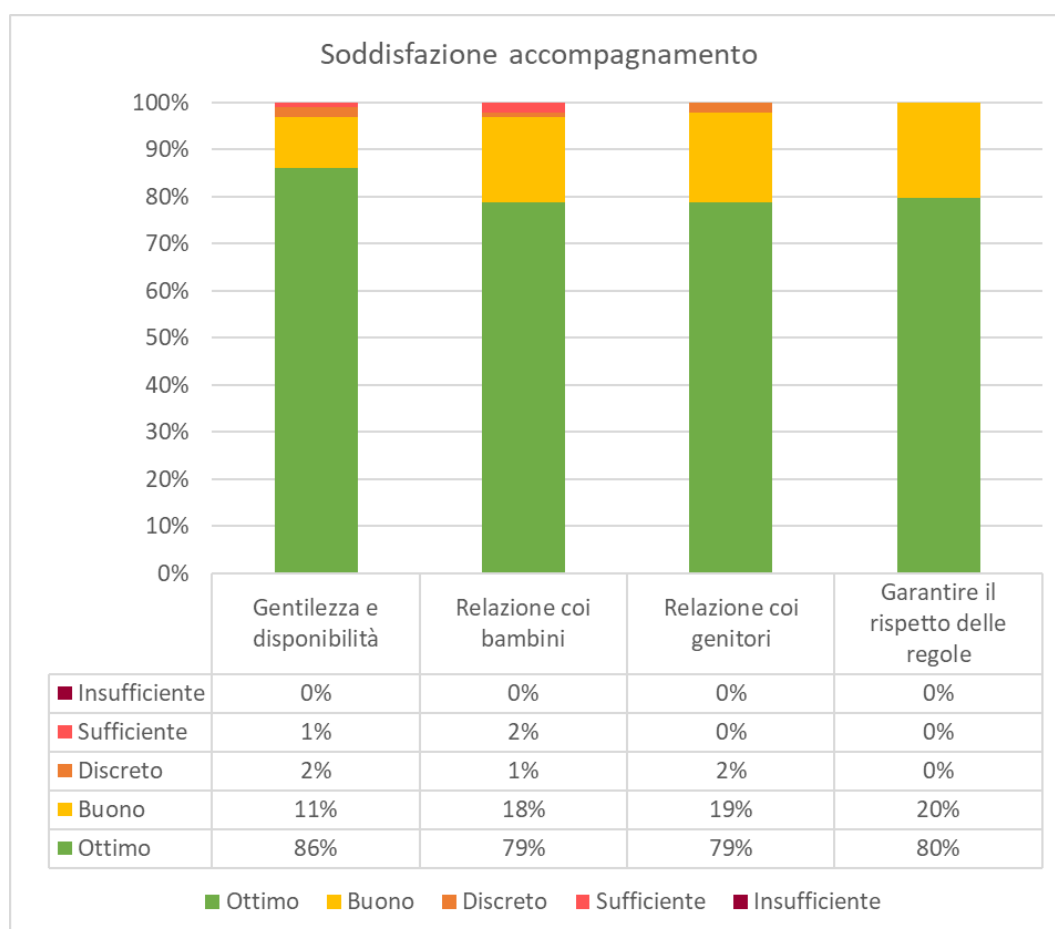
I genitori sono risultati complessivamente soddisfatti dal servizio di coordinamento, in termini di disponibilità, reperibilità e competenza. In tutti i tre quesiti oltre il 97% ha espresso un ottimo o un buon gradimento di soddisfazione.



3. Soddisfazione accompagnatori

Nei confronti degli accompagnatori vi è un complessivo giudizio positivo, sempre superiore al 97% per ogni quesito.

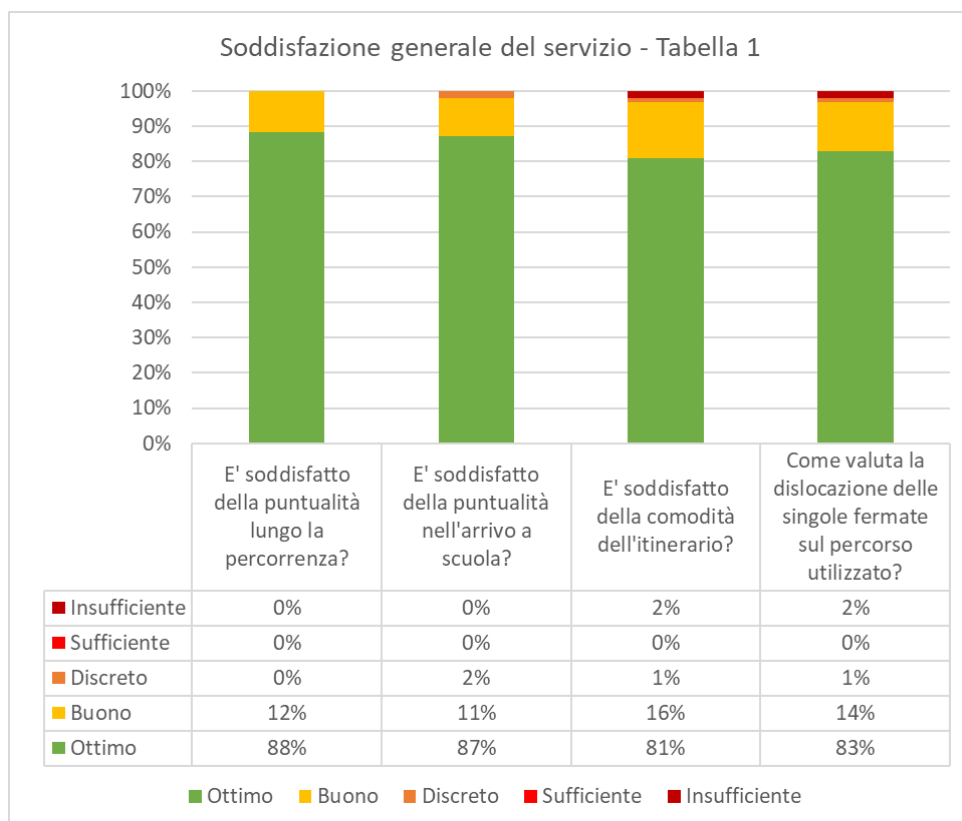
Rispetto l'anno precedente i dati mostrano un miglioramento, infatti se nella precedente rilevazione veniva espresso una parere non positivo (discreto, sufficiente, insufficiente) circa tra il 2,5% e il 5,5% dei casi, in questo anno scolastico le percentuali di risposte non positive si attesta ad un massimo del 3%; nessun compilatore ha espresso un giudizio insufficiente.



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.

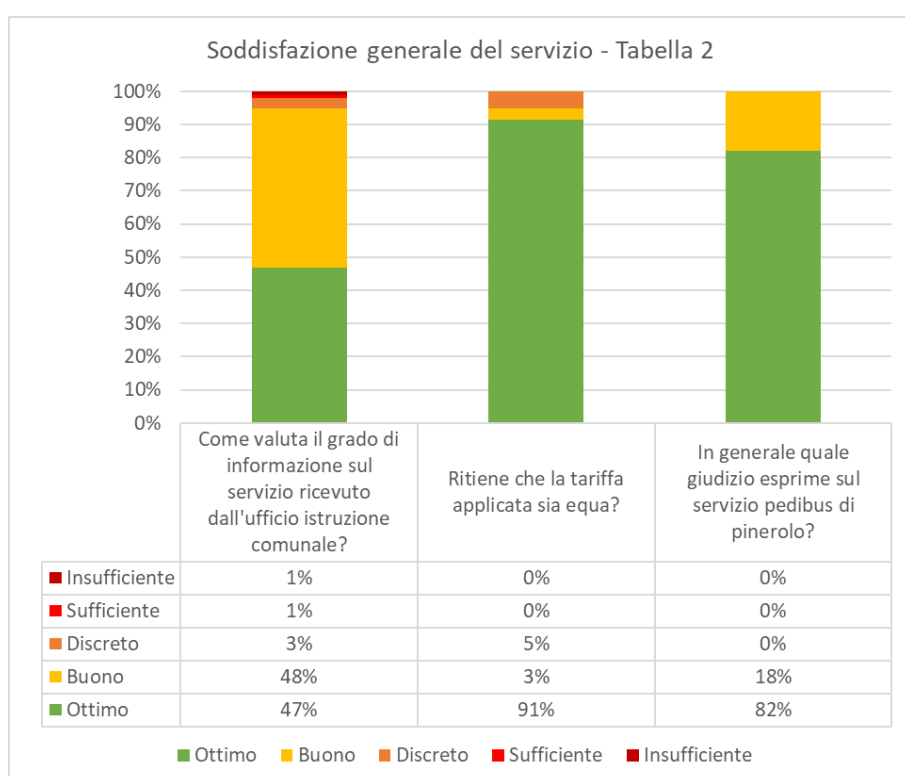
La prima espone le risposte in merito alla puntualità di arrivo alle fermate, alla puntualità dell'arrivo a scuola, alla comodità dell'itinerario, alla comodità rispetto alla dislocazione delle fermate. Le valutazioni positive sono sempre superiori al 97%, ma si è rilevato che n.2 rispondenti, su 94, hanno espresso una valutazione insufficiente sulla comodità dell'itinerario e sulla dislocazione delle fermate, sottolineando la non sufficiente presenza delle stesse nella zona Via Toscanini/Via Carducci.



All'interno della seconda tabella sono riportati i giudizi espressi sul grado di informazione sul servizio ricevuto dall'ufficio comunale preposto, sulla tariffa ed infine si è richiesto di esprimere un giudizio complessivo sul servizio.

Anche tali giudizi sono prevalentemente positivi registrando almeno il 94% dei giudizi non negativo.

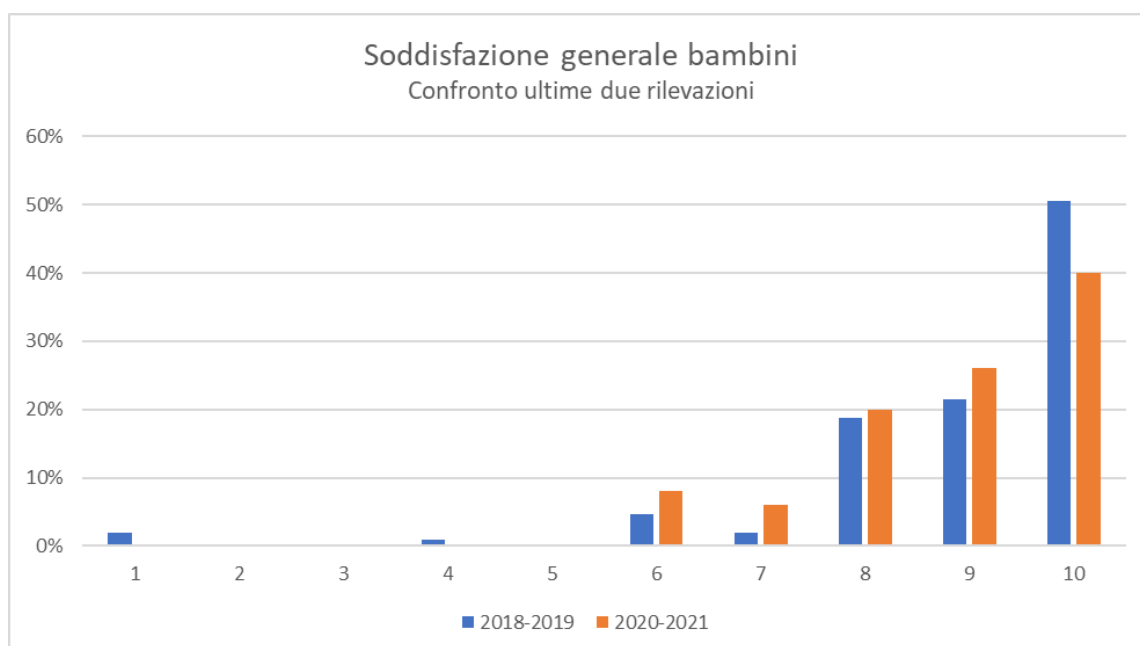
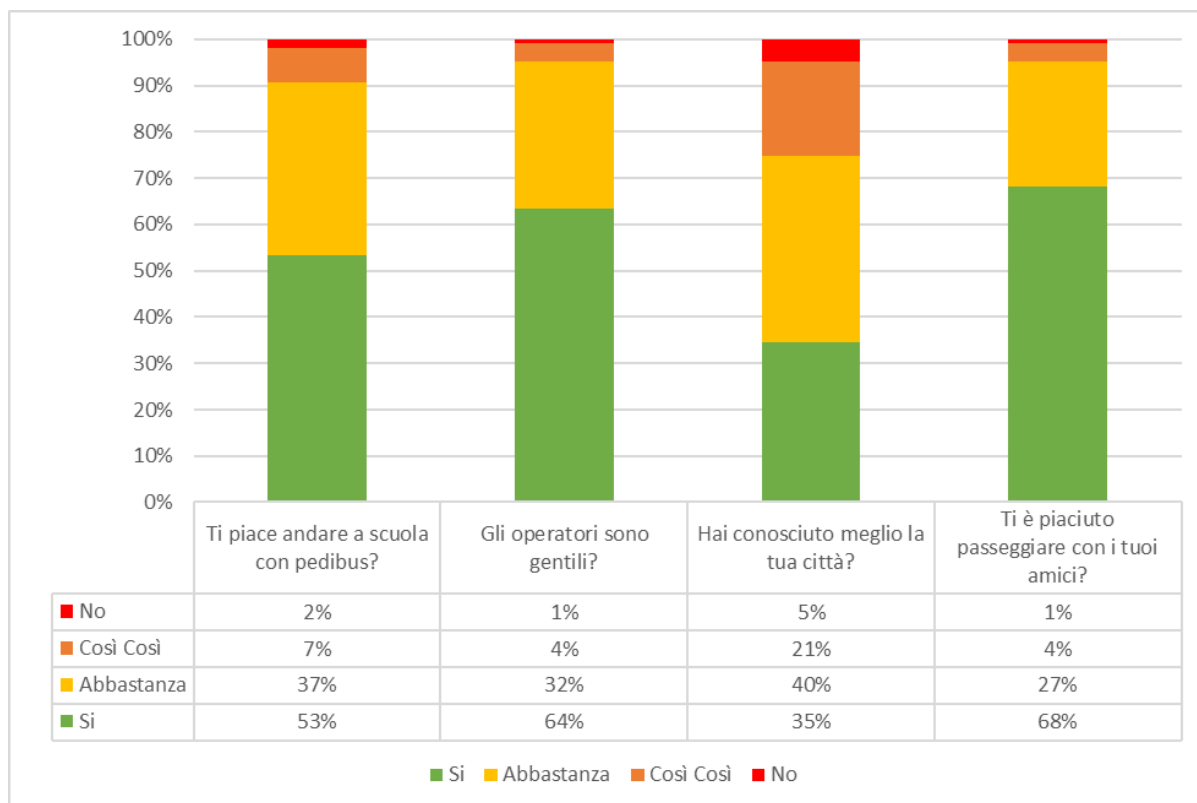
I rispondenti che hanno espresso un giudizio ottimo sul quesito di carattere più generale rappresentano l'82%, con un aumento significativo rispetto al 76% della precedente rilevazione.



5. Gradimento dei bambini

Per l'anno scolastico 2020/2021 i questionari compilati sono stati 107.

Le risposte positive (ottimo e buono) sono sempre superiori al 90%, eccetto sul quesito circa la conoscenza della città.



6. Commenti

Nella presente sezione sono riepilogati i suggerimenti che le famiglie hanno voluto esprimere attraverso l'apposito spazio all'interno del questionario. I commenti e i suggerimenti sono stati raccolti ed esposti per affinità tematica.

- **TARIFFA:** nel 11% dei questionari è stato sottolineato quanto il costo annuale del servizio per la famiglia sia effettivamente più basso delle aspettative.
- **FERMATE:** è stato suggerito di aggiungere:
 - una fermata prima del capolinea della linea Azzurra, in via Antica di Susa;
 - una fermata nella zona di "Borgo nuovo" (via Toscanini/via Carducci);
 - una fermata nella zona tra via Tessore e la scuola.
- **PERSONALE DI SERVIZIO:** sono stati rilevati commenti positivi sul personale di servizio, in termini di gentilezza e disponibilità; sono stati altresì rilevati commenti in merito alla rigidità comunicativa di alcuni operatori.
- **ALTRI SUGGERIMENTI:** tra gli altri suggerimenti, vengono richieste dotazioni (pettorine e coprizzaini) più adeguate alla misura degli utenti; viene suggerito di estendere il servizio anche sul pre e post scuola; viene suggerito di garantire una continuità del servizio per gli anni scolastici futuri.