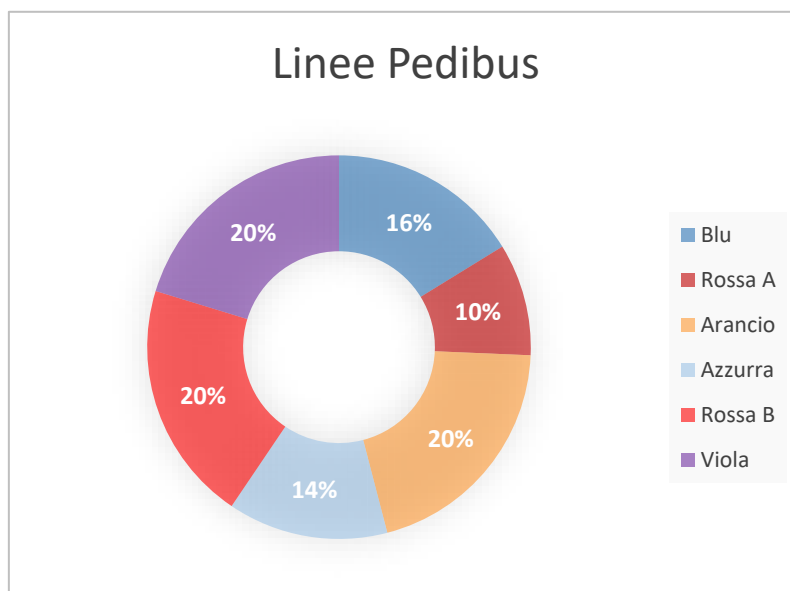


Servizio Pedibus – Città di Pinerolo – A.S. 2022/2023 - Rilevazione di soddisfazione dell'utenza

Introduzione

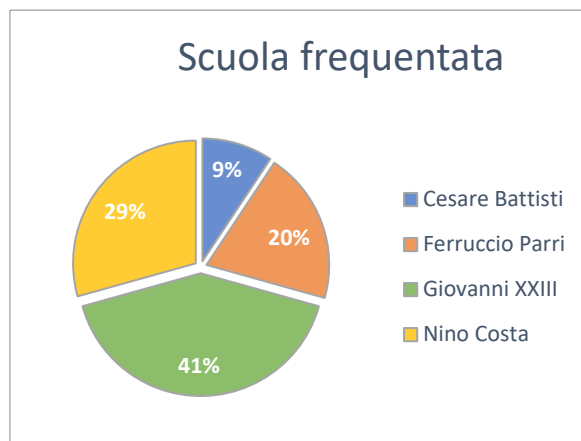
Nel mese di maggio 2023 è stato distribuito il questionario a tutte le famiglie che hanno usufruito del servizio di Pedibus attivato dalla Città di Pinerolo: i questionari compilati e restituiti dai genitori sono 64, censendo un totale di 76 bambini su 83 utenti che hanno usufruito del servizio durante l'anno. Le linee attivate nell'anno scolastico 2022/2023 sono state 6, una linea in meno rispetto l'anno scolastico 2021/2022.

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.

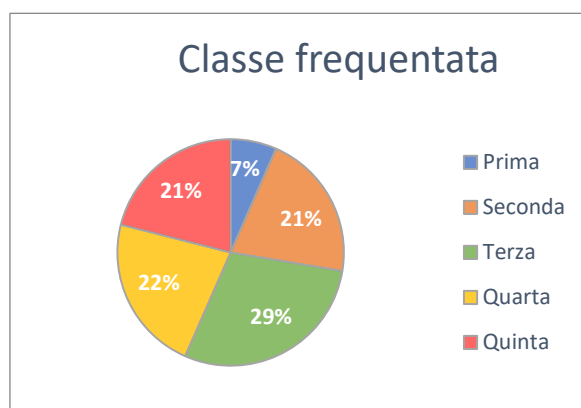


1. Informazioni generali

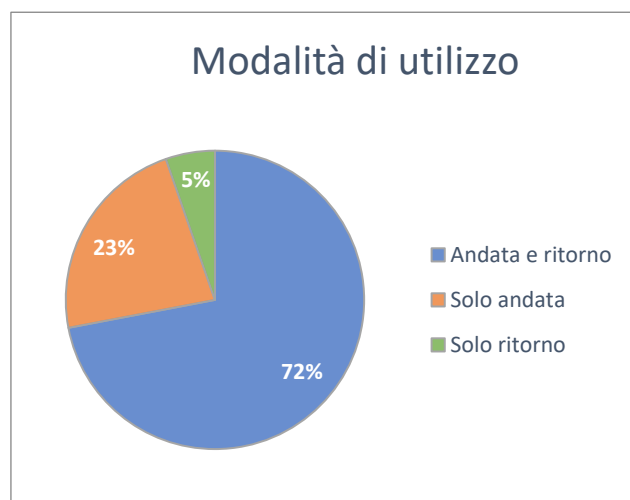
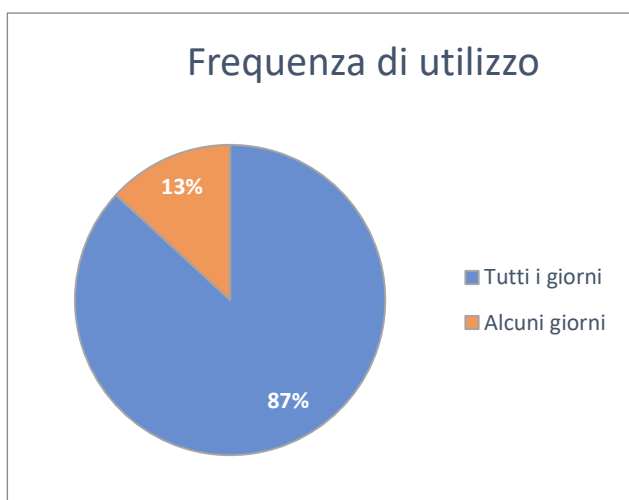
Nell'anno scolastico 2022/2023 gli alunni della scuola Giovanni XXIII sono stati i maggiori utilizzatori del servizio Pedibus, rappresentando il 41% del totale dell'utenza (31 utenti). Seguono la scuola Nino Costa con il 29% dell'utenza (22 utenti), la Ferruccio Parri con il 20% (15 utenti) e la Cesare Battisti (7 utenti).



La distribuzione degli utilizzatori rispetto alla classe frequentata vede al primo posto gli alunni delle classi terze che rappresentano il 29% del totale dei questionari restituiti (22 utenti). Seguono poi le quarte con il 22% dell'utenza (17 utenti), le classi quinte e seconde, entrambe con il 21% (16 utenti), le classi prime 7% (5 utenti).

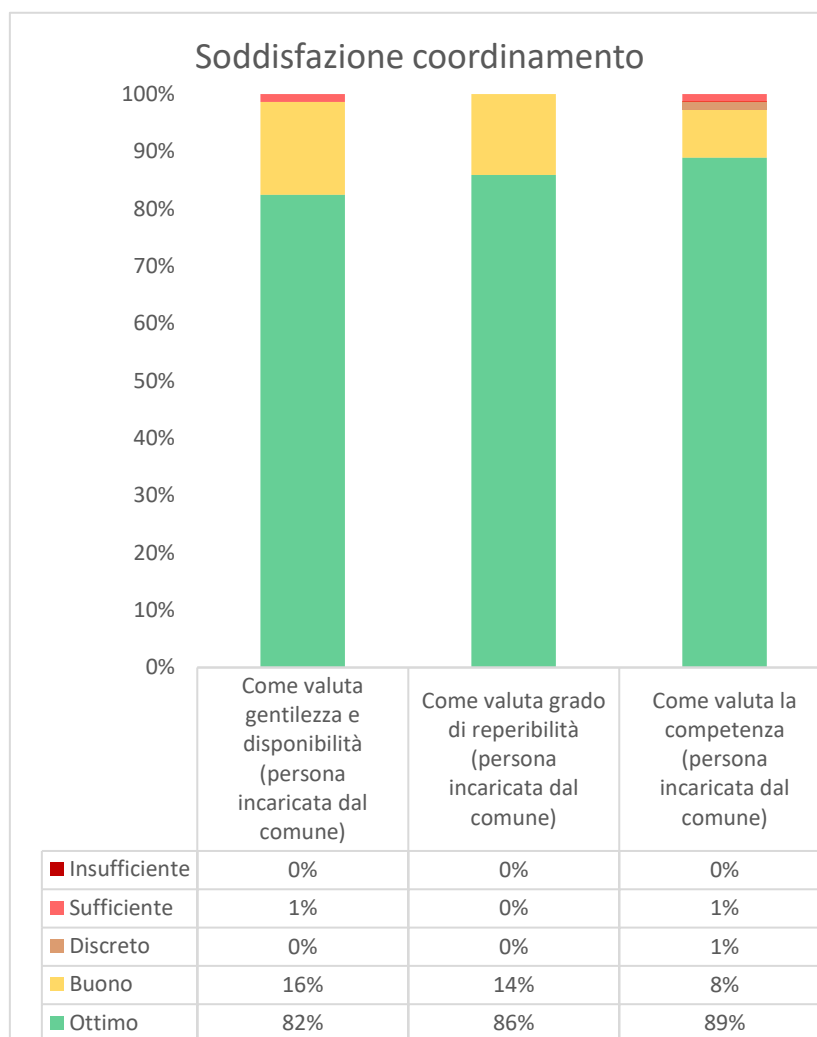


Per quanto concerne la frequenza e la modalità di utilizzo del servizio, si registra che l'87% (66 utenti) fruisce del servizio quotidianamente, mentre il 13% (10 utenti) ha risposto di utilizzare il servizio solo in alcuni giorni della settimana. La modalità preferita dalle famiglie è quella che comprende l'accompagnamento sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno, costituendo il 72% degli utilizzatori (54 utenti); il 23% utilizza il servizio solo per l'accesso a scuola (17 utenti), il restante 5% solo per il viaggio di ritorno a casa (4 utenti).



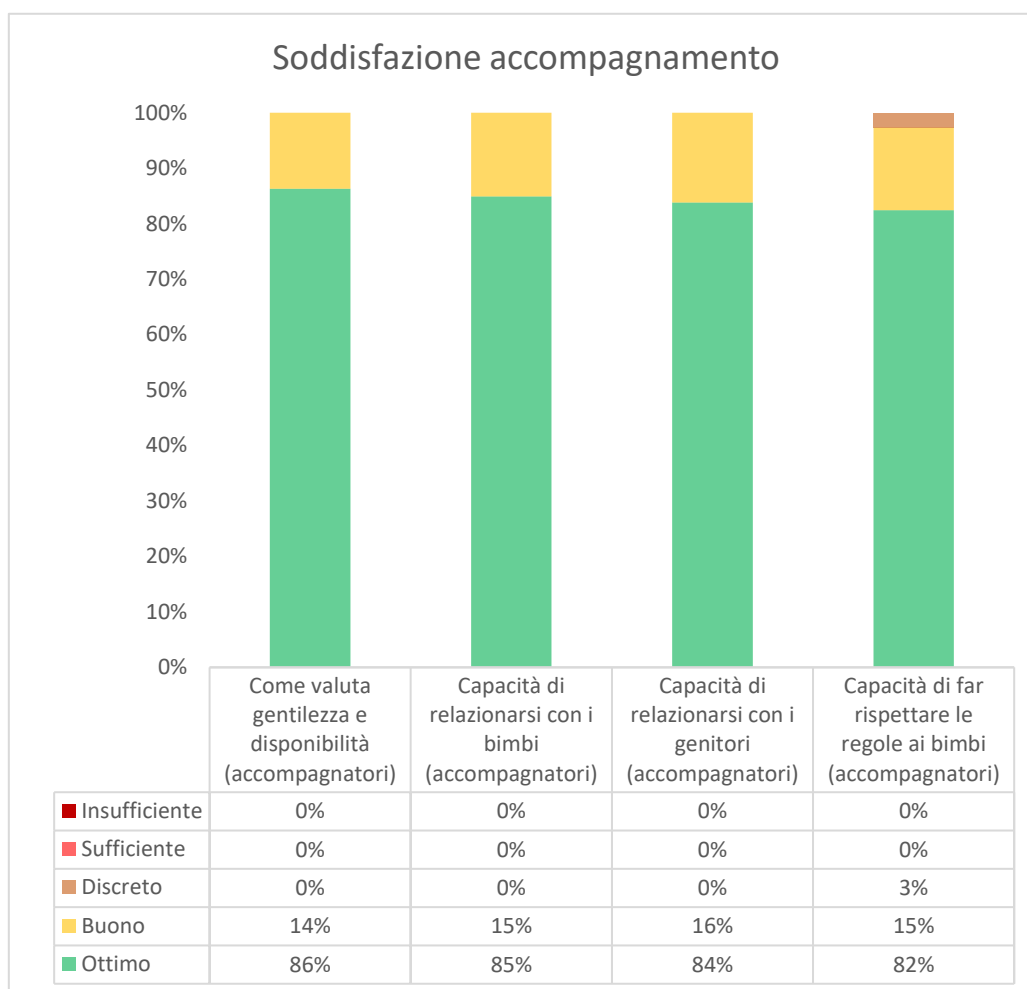
2. Soddisfazione coordinamento

I genitori sono risultati complessivamente soddisfatti del servizio di coordinamento, in termini di disponibilità, reperibilità e competenza. In tutti i tre quesiti oltre il 97% ha espresso un ottimo o un buon gradimento di soddisfazione. Rispetto agli anni precedenti non si registrano risposte di insufficienza.



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).

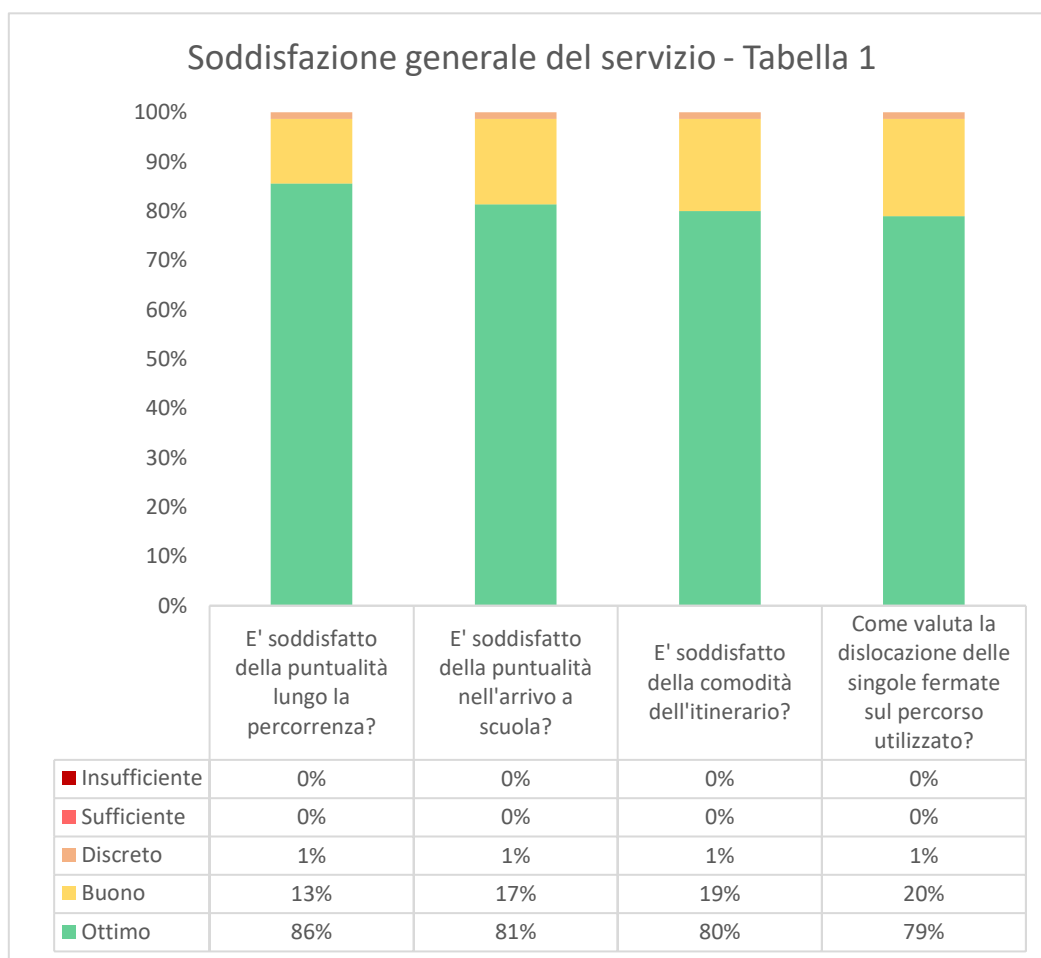


4. Soddisfazione generale del servizio

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.

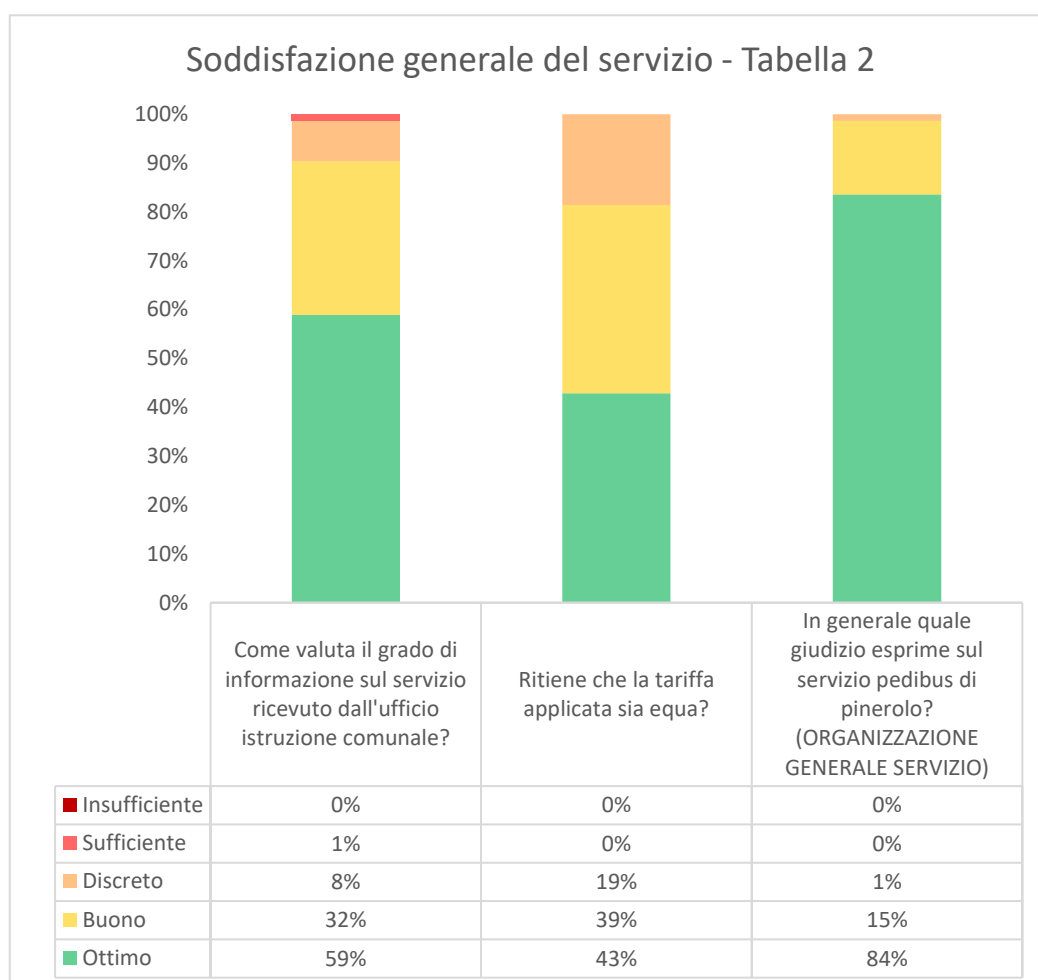
Rileviamo una consistente soddisfazione dell'utenza rispetto alla puntualità e la comodità delle fermate, in tutte le domande la totalità degli utilizzatori esprime un giudizio Ottimo o Buono, e in scarsa percentuale (1%) fornisce un giudizio discreto..



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 59% dell'utenza (43 utenti) esprime il massimo giudizio rispetto allo scambio informativo con l'amministrazione comunale, un incremento del 6% in confronto con l'anno precedente (53%). Si rileva altresì una lieve diminuzione, rispetto l'anno precedente, dei giudizi non positivi (Discreto, Sufficiente, Insufficiente) che per l'anno scolastico 2022/2023 rappresentano il 10% (7 utenti), e per l'anno scolastico 2021/2022 rappresentavano l'11% (12 utenti).

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.

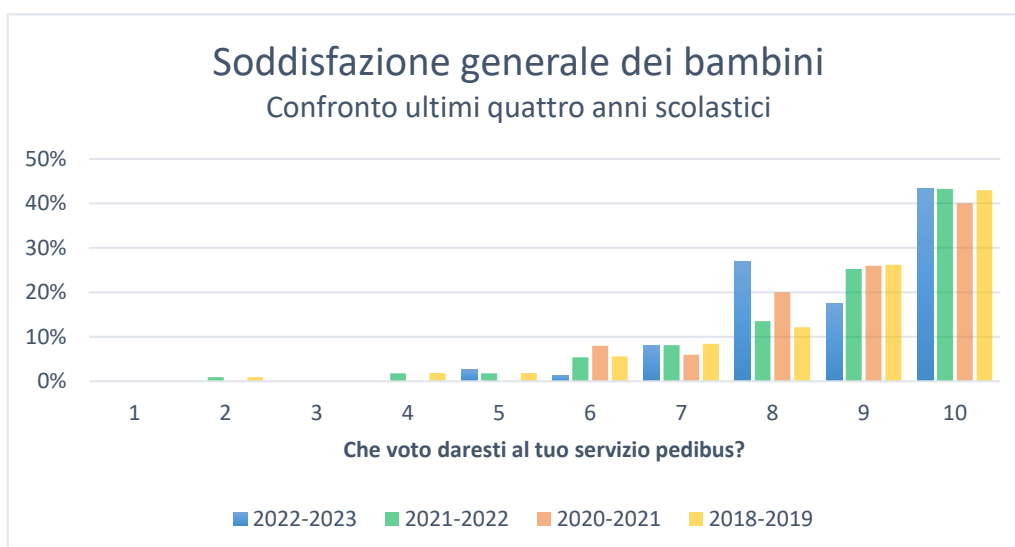
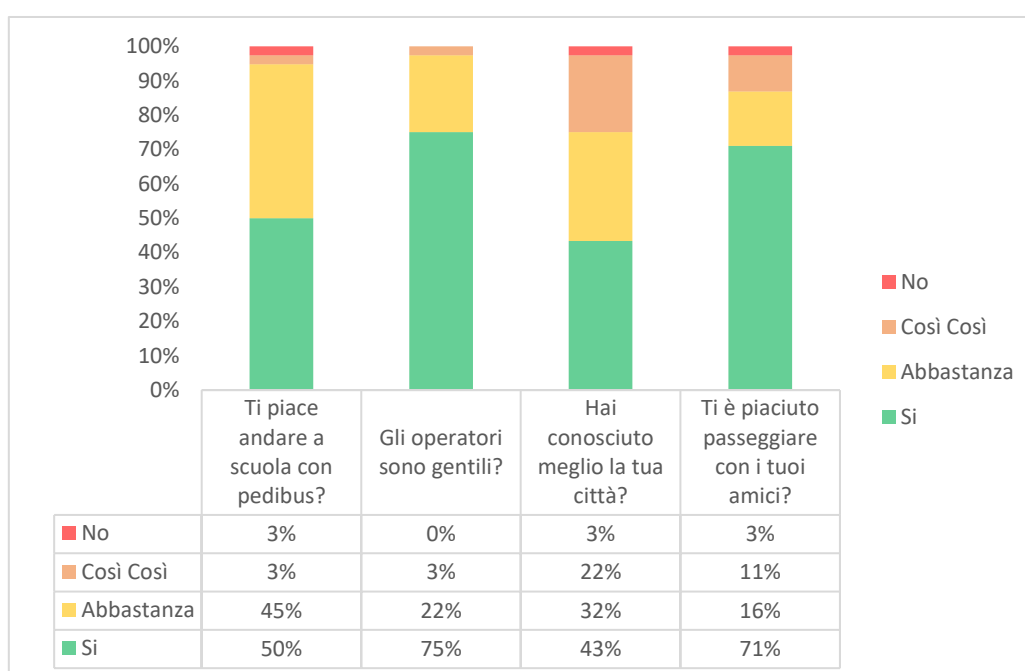


5. Gradimento dei bambini

Per l'anno scolastico 2022/2023 i questionari compilati sono stati 76.

Il 50% dei bambini ha espresso il piacere di andare a scuola con il servizio Pedibus. Il 6% esprime un giudizio negativo (Così Così, No) sull'andare a scuola in Pedibus.

Il giudizio sulla gentilezza degli operatori è positivo, solo due risposte riportano un giudizio non positivo (Così Così), uno nella linea Rossa A ed uno nella linea Azzurra. Nessun giudizio di insufficienza.



6. Commenti

Nella presente sezione sono riepilogati i suggerimenti che le famiglie hanno voluto esprimere attraverso l'apposito spazio all'interno del questionario. Il 22% dei questionari presentava un commento nell'apposita sezione (17 commenti).

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

- **TARIFFA E PAGAMENTO:** nel 13% dei questionari è stato sottolineato che il costo annuale del servizio per la famiglia è incrementato significativamente rispetto agli anni precedenti, generando difficoltà nelle famiglie di più figli che usufruiscono del servizio.
- **FERMATE:** un commento ha suggerito di ampliare la copertura del territorio.
- **PERSONALE DI SERVIZIO:** cinque commenti hanno sottolineato le buone capacità degli operatori del servizio.