

TRASPORTO SCOLASTICO COMUNALE

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti

Relazione finale sul questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio di trasporto scolastico a.s. 2019/20

Con l'obiettivo di valutare il servizio di trasporto scolastico effettuato dal Comune di Pinerolo nell'a.s. 2019/20 per la prima volta è stata svolta un'indagine *online* utilizzando le funzionalità offerte dai Moduli Google.

Al fine di rilevare la soddisfazione in merito al servizio erogato, ad individuare criticità ed a raccogliere suggerimenti è stata richiesta la compilazione del sondaggio ai genitori degli utenti iscritti al servizio (n. 88 alunni iscritti).

Il questionario autoprodotta, prevede una serie di domande a risposta chiusa ed una serie di domande a risposta aperta con l'obiettivo di raccogliere i suggerimenti degli utenti del servizio.

Al fine di tracciare un profilo socio-anagrafico degli informatori è stato loro chiesto di indicare il sesso, la fascia di età di appartenenza ed il livello di istruzione. E' risultato che la maggior parte dei compilatori è di sesso femminile, di nazionalità italiana, svolge un lavoro dipendente ed ha un livello di istruzione medio alto (suola media superiore di secondo grado e università).

Analisi dei dati

Dall'analisi dei dati raccolti si conferma un gradimento complessivo del servizio da parte degli utenti molto elevato: il 82,8% degli intervistati ha espresso un giudizio "ottimo" ed il 13,8% ha espresso un giudizio "buono").

In particolare dalla rilevazione risulta:

- un ottimo gradimento dell'operato degli autisti comunali (100% soddisfatto);
- un ottimo gradimento del servizio di accompagnamento (100% soddisfatto);
- un ottimo gradimento del rapporto con l'Ufficio Istruzione (96,6% soddisfatto, 3,4% abbastanza soddisfatto).

Non sono stati rilevati particolari problemi per quanto riguarda la pulizia degli scuolabus, i tempi di percorrenza e il tragitto casa/scuola, e non risultano utenti insoddisfatti.

La capacità degli autisti di venire incontro alle esigenze dell'utente viene valutata positivamente dal 100% degli intervistati (72,4% con valutazione "ottimo" e 27,6% "buono").

Gli utenti comunicano di gradire la presenza dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus e, come evidenziato sopra, di essere soddisfatti di come viene svolto il servizio (100% soddisfatto).

Infine, si mantiene elevato il numero di utenti che riterrebbe utile la possibilità di effettuare l'iscrizione on-line. (89,7%).

QUESTIONARIO INVIATO AGLI UTENTI

Servizio trasporto scolastico comunale A.S. 2019/2020

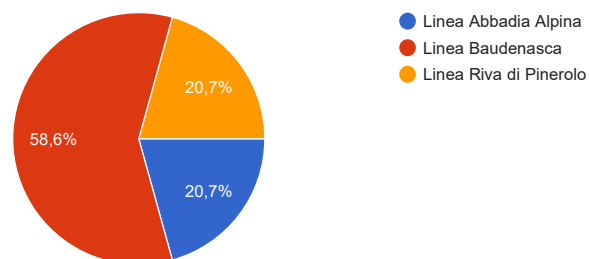
29 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

Informazioni generali

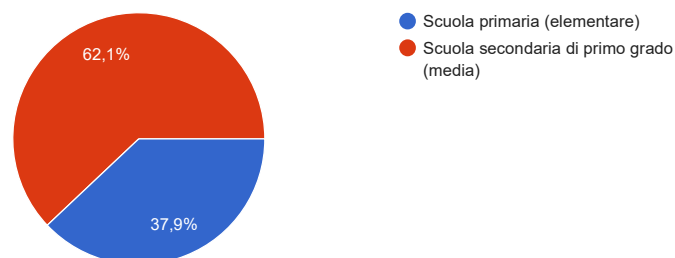
Percorso utilizzato:

29 risposte



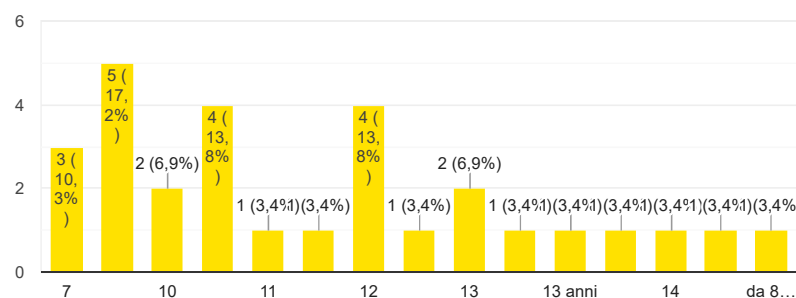
Scuola frequentata:

29 risposte



Età dell'alunno che utilizza il servizio:

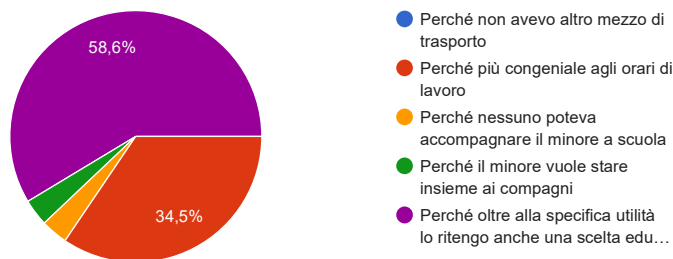
29 risposte



Informazioni sul servizio

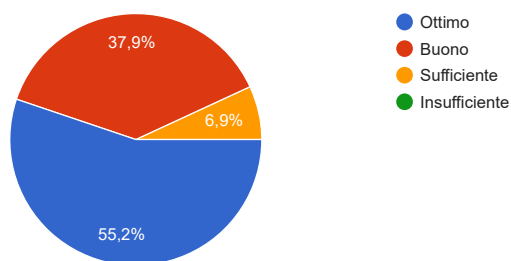
Per quale motivo ha scelto di utilizzare il servizio di trasporto scolastico comunale?

29 risposte



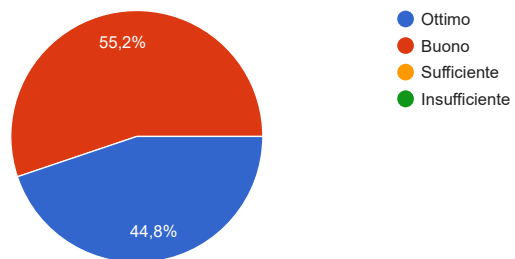
Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa?

29 risposte



Coma valuta la pulizia degli scuolabus?

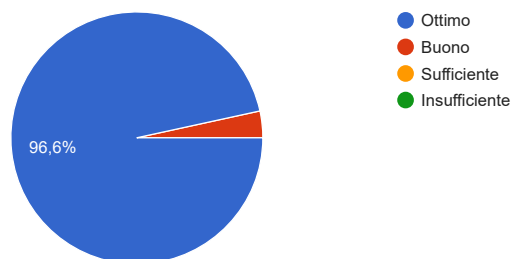
29 risposte



Autisti

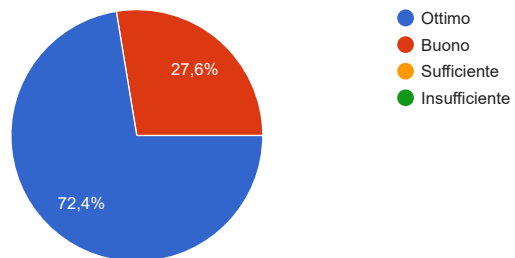
Come valuta la cortesia dell'autista?

29 risposte



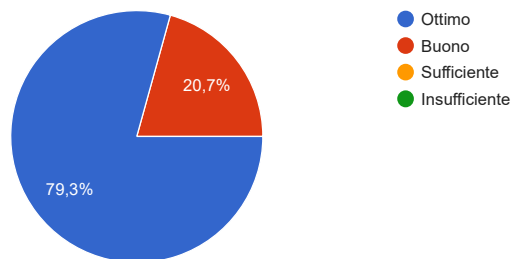
Come valuta la prontezza dell'autista nel venire incontro alle esigenze dell'utente?

29 risposte



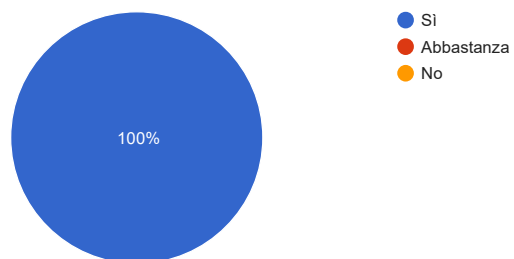
Come valuta capacità dell'autista di gestire il gruppo di utenti?

29 risposte



E' soddisfatto del comportamento dell'autista?

29 risposte



Sezione senza titolo

Per quale motivo è poco soddisfatto o insoddisfatto del comportamento dell'autista?

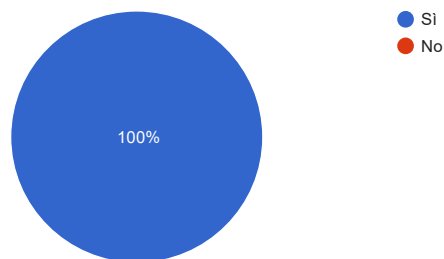
0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

Vigilanza ed accompagnamento

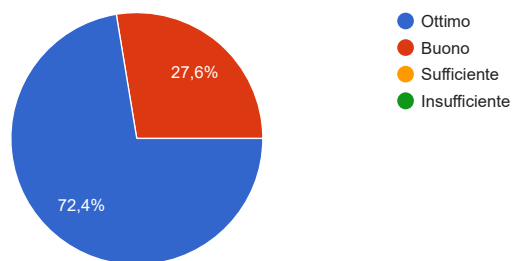
Ritiene utile l'accompagnatore a bordo?

29 risposte



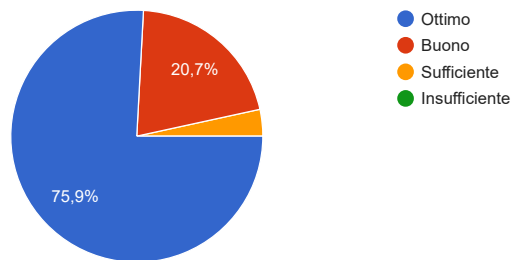
Come valuta capacità dell'accompagnatore di gestire il gruppo di utenti?

29 risposte



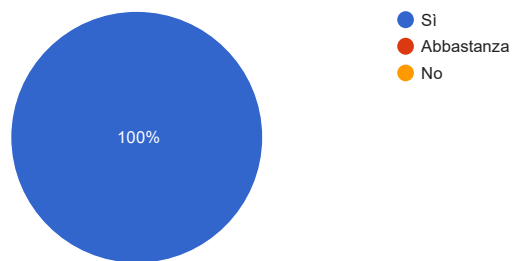
Come valuta in termini di sicurezza il servizio di riconsegna degli alunni a termine del trasporto?

29 risposte



E' soddisfatto di come viene svolto il servizio di accompagnamento?

29 risposte



Sezione senza titolo

Per quale motivo è poco soddisfatto o insoddisfatto del servizio di accompagnamento?

0 risposte

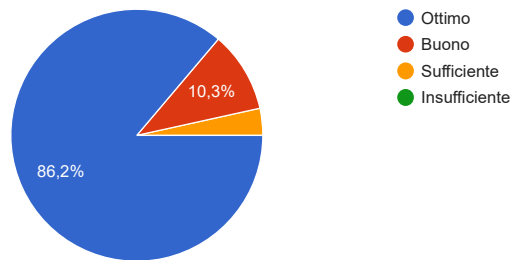
Ancora nessuna risposta a questa domanda.

Ufficio Istruzione



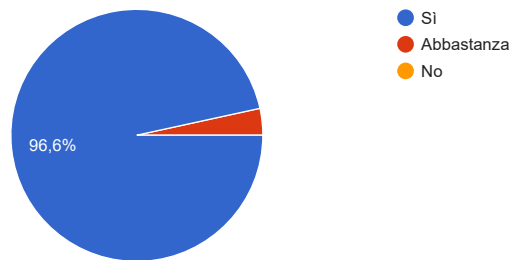
Come valuta la chiarezza della documentazione informativa predisposta dall'ufficio?

29 risposte



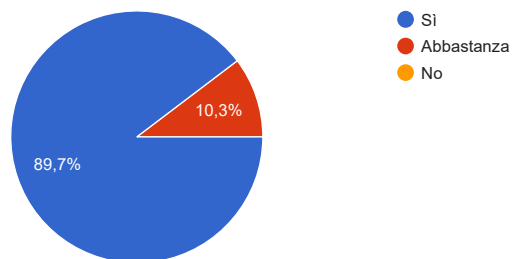
L'ufficio si adopera per dare una risposta tempestiva alle sue richieste?

29 risposte



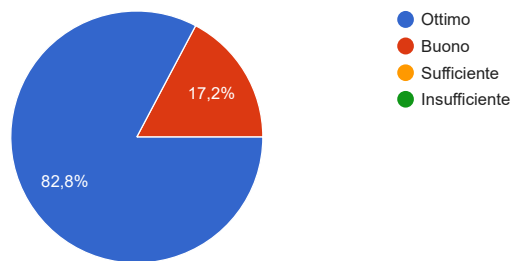
Riterrebbe utile la possibilità di inviare on-line la richiesta d'iscrizione al servizio di trasporto scolastico?

29 risposte



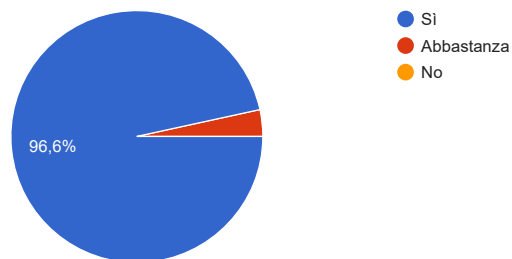
Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio?

29 risposte



Ritiene soddisfacente il rapporto con l'ufficio istruzione?

29 risposte



Sezione senza titolo

Per quale motivo è poco soddisfatto o insoddisfatto del servizio di accompagnamento?

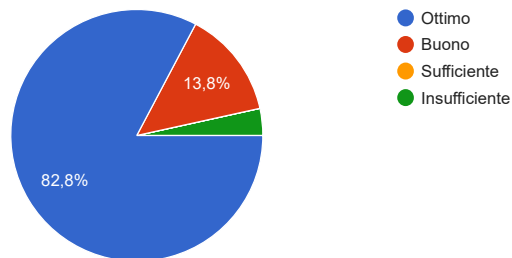
0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

Giudizio complessivo del servizio

Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico erogato dal Comune di Pinerolo

29 risposte



Dati statistici del compilatore

Sesso

28 risposte

