CITTÀ di PINEROLO

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. 2015/16

Con l'obiettivo di valutare il servizio di trasporto scolastico effettuato dal Comune di Pinerolo nell'a.s. 2015/16 sono stati distribuiti ai genitori degli utenti fruitori del servizio (n. 178 di cui: 79 trasporto scolastico tradizionale; 99 servizio Navetta N.Costa) dei questionari finalizzati a rilevare la soddisfazione in merito al servizi erogati, ad individuare criticità ed a raccogliere suggerimenti.

Il questionario autoprodotto, 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, in prevalenza di nazionalità italiana, in gran parte lavoratori dipendenti e con un livello di istruzione medio basso (suola media superiore di primo e secondo grado).

Analisi dei dati

Dall'analisi dei dati raccolti si conferma un gradimento complessivo del servizio da parte degli utenti molto elevato (100% tra ottimo e buono).
In particolare dalla rilevazione risulta:
- un buon gradimento dell'operato degli autisti comunali (90%);
- un ottimo gradimento del servizio di accompagnamento (97%);
- un deciso miglioramento del gradimento in relazione al servizio svolto dall'Ufficio Istruzione (dal 76% rilevato nell'a.s. precedente al 96%)

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 di venire incontro alle esigenze dell'utente (in questo caso dei bambini presenti sugli scuolabus) viene valutata positivamente dal 100% degli utenti (81% con valutazione "ottimo" e 19% "buono"). Gli utenti comunicano di gradire la presenza dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus e, come evidenziato sopra, di essere prevalentemente soddisfatti (97%) di come questo servizio viene effettuato.
Per quanto riguarda l'importo della quota contributiva richiesta per l'attivazione del servizio una parte degli utenti (20%) considera il costo molto alto; il 32% lo considera alto, mentre il 48% lo considera adeguato.

Infine, la maggior parte degli utenti riterrebbe utile la possibilità di presentare la domanda di iscrizione al servizio tramite internet (56%).

BOZZA QUESTIONARIO CONSEGNATO AGLI UTENTI

Data compilazione _____

1. Percorso utilizzato

☐ 1.a. Abbadia
☐ 1.b. Riva
☐ 1.c. Baudenasca

1.1.Scuola frequentata

☐ 1.d.Primaria
☐ 1.e. Secondaria di primo grado

2. La scelta del servizio di trasporto scolastico

Le motivazioni

☐ 2.a. Perché non avevo altro mezzo di trasporto
☐ 2.b. Perché più congeniale agli orari di lavoro
☐ 2.c. Perché nessuno poteva accompagnare il minore a scuola
☐ 2.d. Perché il minore vuole stare insieme ai compagni
☐ 2.e. Perché oltre alla specifica utilità lo ritengo anche una scelta educativa

3. Coma valuta la pulizia degli scuolabus?

☐ 3.a. Ottimo
☐ 3.b. Buono
☐ 3.c. Sufficiente
☐ 3.d. Insufficiente

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

☐ 4.a. Ottimo
☐ 4.b. Buono
☐ 4.c. Sufficiente
☐ 4.d. Insufficiente

5. Autista

5.1. E'soddisfatto del comportamento dell'autista?

☐ 5.a. Si
☐ 5 b. Abbastanza
☐ 5.c. No

5.2. Se poco soddisfatto o insoddisfatto perché:

☐ 5.d. Guida in modo non adeguato
☐ 5.e. Usa un linguaggio inadeguato
☐ 5.f. Non rispetta gli orari

_____
_____

5.3. Cortesia

☐ 5.g. Ottimo
☐ 5.h. Buono
☐ 5.i. Sufficiente
☐ 5.l. Insufficiente

5.4. Capacità e prontezza nel venire incontro alle esigenze dell'utente

☐ 5.m. Ottimo
☐ 5.n. Buono
☐ 5.o. Sufficiente
☐ 5.p. Insufficiente

5.5. Riesce a tenere a bada gli "esuberanti"? Difende "i più deboli" (capacità di gestire il gruppo di utenti)?

☐ 5.q. Si
☐ 5.r. Abbastanza
☐ 5.s. No

Altre informazioni:

_____
_____

6. Accompagnatore

6.1. Ritenete utile l'accompagnatore a bordo?

☐ 6.a. Si
☐ 6.b. No

6**.2. Siete soddisfatti di come viene svolto il servizio di accompagnamento?**

☐ 6.c. Si
☐ 6.d. Abbastanza
☐ 6.e. No

6.3. se no perché:

☐ 6.f Scarsa competenza dei soggetti addetti rispetto al proprio compito
☐ 6.g Scarsa capacità dei soggetti addetti a relazionare con i bambini
☐ 6.h Scarsa capacità dei soggetti addetti a relazionare con gli adulti
☐ 6.i Scarsa capacità di mantenere l'ordine sullo scuolabus.
☐ 6.l Altro

_____

7. Quota contributiva

7.1.Ritiene che l'importo della quota contributiva sia:

☐ 7.a. Molto alto
☐ 7.b Alto
☐ 7.c. Adeguato
☐ 7.d. Basso
☐ 7.e. Molto basso

8. Ufficio istruzione

8.1.Ritiene soddisfacente il rapporto con il servizio istruzione?

☐ 8.a. Si
☐ 8.b. Abbastanza
☐ 8.c. No

_____

_____

8.2. Se no perché:

☐ 8.d. difficoltà nel contattare l'ufficio
☐ 8.e. la documentazione informativa dell'ufficio istruzione non è esauriente per la conoscenza del servizio
☐ 8.f.scarsa disponibilità nel venire incontro alle esigenze dell'utenza
☐ 8.g. Altro _____

8.3. Gli operatori dell'ufficio istruzione si adoperano per dare una risposta tempestiva alle sue richieste?

☐ 8.h. Si
☐ 8. i. Abbastanza
☐ 8.l. No

8.4. Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio

☐ 8.m. Ottimo
☐ 8.n. Buono
☐ 8.o Sufficiente
☐ 8.p. Insufficiente

Suggerimenti per migliorare il servizio

_____

_____

8.5. riterrebbe comoda la possibilità di presentare la domanda di iscrizione al servizio di trasporto scolastico tramite internet?

☐ 8.q. Si
☐ 8. r Abbastanza
☐ 8.s. No

9. Età del <u>bambino</u> utente

_____

10. Informazioni anagrafiche del compilatore (<u>genitore</u>):

☐ 10.a. maschio
☐ 10.b. femmina

10.1.cittadinanza

☐ 10.c. italiana
☐ 10.d. straniera

10.2. professione

☐ 10.e. lavoratore in proprio
☐ 10.f. lavoratore dipendente
☐ 10.g libero professionista
☐ 10.h. pensionato
☐ 10.i. altro

10.3. istruzione

☐ 10.l. elementare
☐ 10.m. media inferiore
☐ 10.n. media superiore
☐ 10.o. università
☐ 10.p. altro

10.4. età

☐ 10.q. fino a 30 anni
☐ 10.r. da 31 a 45 anni
☐ 10.s. da 46 60 anni
☐ 10.t. oltre 60

8.4. Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico erogato dal comune

☐ 11.a Ottimo
☐ 11.b Buono
☐ 11.c Sufficiente
☐ 11. d Insufficiente

Suggerimenti per migliorare il servizio

_____

Rappresentazione grafica della soddisfazione degli utenti del servizio di **trasporto scolastico a.s. 2015/16**