

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. 2016/17

Con l'obiettivo di valutare il servizio di trasporto scolastico effettuato dal Comune di Pinerolo nell'a.s. 2016/17 sono stati distribuiti ai genitori degli utenti fruitori del servizio (n. 164 di cui: 77 trasporto scolastico tradizionale; 87 servizio Navetta N.Costa) dei questionari finalizzati a rilevare la soddisfazione in merito ai servizi erogati, ad individuare criticità ed a raccogliere suggerimenti.

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, 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 (79% soddisfatto, 17% abbastanza soddisfatto);
- un buon gradimento del servizio di accompagnamento (76% soddisfatto, 24% abbastanza soddisfatto);
- un ottimo gradimento in relazione al servizio svolto dall'Ufficio Istruzione (96% di giudizi tra ottimo e buono).

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 82% degli intervistati (55% con valutazione "ottimo" e 27% "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 (74% soddisfatto, 26% abbastanza soddisfatto).

Per quanto riguarda l'importo della quota contributiva richiesta per l'attivazione del servizio una parte degli utenti (4%) considera il costo molto alto; il 17% lo considera alto, mentre il 75% lo considera adeguato.

Infine, la maggior parte degli utenti riterrebbe utile la possibilità di presentare la domanda di iscrizione al servizio tramite internet (65%).

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. Come 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. Sì
- 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. Sì
- 5.r. Abbastanza
- 5.s. No

Altre informazioni:

6. Accompagnatore

6.1. Ritenete utile l'accompagnatore a bordo?

- 6.a. Sì
- 6.b. No

6.2. Siete soddisfatti di come viene svolto il servizio di accompagnamento?

- 6.c. Sì
- 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. Sì
 - 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

9. Età del bambino utente

10. Informazioni anagrafiche del compilatore (genitore):

- 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

- 8.g. Altro _____

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

- 8.h. Sì
- 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. Sì
- 8. r Abbastanza
- 8.s. No

- 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. 2016/17**

