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. 2022/23

Con l'obiettivo di valutare il servizio di trasporto scolastico effettuato dal Comune di Pinerolo nell'a.s. 2022/23 sono stati distribuiti ai genitori degli utenti fruitori del servizio (n. 85 alunni iscritti) dei questionari finalizzati a rilevare la soddisfazione in merito al servizio erogato, ad individuare criticità ed a raccogliere suggerimenti.

Il questionario 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 92% degli intervistati ha espresso un giudizio "ottimo".
In particolare dalla rilevazione risulta:
- un buon gradimento dell'operato degli autisti comunali (98% soddisfatto);
- un ottimo gradimento del servizio di accompagnamento (100% soddisfatto);
- un buon gradimento in relazione al servizio svolto dall'Ufficio Istruzione (77% 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 (98% con valutazione "ottimo", 2% con valutazione "buono", 4%).
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).
L'importo della quota contributiva richiesta per l'attivazione del servizio viene considerato adeguato da parte del 48% dei compilatori, alto da parte del 41%, molto alto da parte del 7% e basso da parte del 4%.

*[L'elaborazione dati completa, effettuata da Vola s.c.s. per conto del Comune di Pinerolo, è consultabile presso l'Ufficio Istruzione]*

# 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. Ritiene comoda la possibilità di presentare la domanda di iscrizione al servizio di trasporto scolastico on-line?**

☐ 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. 2022/23**

E' soddisfatto del comportamento dell'**autista**?

**Si 98%**
No 2%

Siete soddisfatti di come viene svolto il **servizio di accompagnamento**?

Si
**100%**

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

**Ottimo 92%**
Buono 8%

Come valuta il servizio **dell'ufficio istruzione**?

**Si 77%**
Abbastanza 23%

**51**
questionari restituiti compilati

Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola

**Ottimo 59%**
Buono 39%
Sufficiente 2%

**Autisti:** capacità nel venire incontro alle esigenze dell'utenza

**Ottimo 98%**
Buono 2%

Ritiene che l'importo della **quota contributiva** sia

**Adeguato 48 %**
Alto 41%
Molto alto 7%
Basso 4%