



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. 2012/13

Con l'obiettivo di valutare il servizio di trasporto scolastico effettuato dal Comune di Pinerolo nell'a.s. 2012/13 sono stati distribuiti ai genitori degli utenti fruitori del servizio (n° 110) dei questionari finalizzati a rilevare la soddisfazione in merito ai servizi erogati a individuare criticità e 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 risulta un buon gradimento dell'operato sia degli autisti comunali (91,3 %) che dell'ufficio istruzione (78,2%); 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.

Anche la capacità di venire incontro alle esigenze dell'utente (in questo caso dei bambini presenti sugli scuolabus) viene valutata positivamente. Gli utenti comunicano di gradire la presenza dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus e di essere prevalentemente soddisfatti di come questo servizio viene effettuato. Per quanto riguarda l'importo della quota contributiva richiesta per l'attivazione del servizio una parte degli utenti (18,6%) considera il costo alto/molto alto; il 39,13% lo considera alto mentre il 34,78% lo considera adeguato.

Il rapporto con l'ufficio istruzione viene anch'esso valutato positivamente sia per quanto riguarda la capacità di rispondere tempestivamente alle richieste dell'utente che per quanto riguarda l'organizzazione del servizio. Infine, poco più della metà degli utenti riterrebbe comoda la possibilità di presentare la domanda di iscrizione al servizio tramite internet.

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 a 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. 2012/13

