

## 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. 2014/15

Con l'obiettivo di valutare il servizio di trasporto scolastico effettuato dal Comune di Pinerolo nell'a.s. 2014/15 sono stati distribuiti ai genitori degli utenti fruitori del servizio (n° 90) 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 emerge un generale incremento del gradimento da parte degli utenti rispetto all'anno scolastico precedente. In particolare risulta un buon gradimento dell'operato sia degli autisti comunali (92%).

Il rapporto con l'Ufficio Istruzione viene anch'esso valutato positivamente, con una valutazione positiva in incremento che passa dal 52% al 71%, sia per quanto riguarda la capacità di rispondere tempestivamente alle richieste dell'utente che per quanto riguarda l'organizzazione del servizio.

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 (63% con valutazione "ottimo" e 37% "buono"). Gli utenti comunicano di gradire la presenza dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus e di essere prevalentemente soddisfatti (87%) di come questo servizio viene effettuato.

Per quanto riguarda l'importo della quota contributiva richiesta per l'attivazione del servizio una parte degli utenti (4%) considera il costo alto/molto alto; il 26% lo considera alto, mentre il 70% lo considera adeguato.

Infine, la maggior parte 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

## 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.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. 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. 2014/15**

