



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: dicembre 2018

Relazione di sintesi

A cura di:
Dirigente di Settore
Coordinamento

Assessore alle Politiche Sociali: Dott.ssa Francesca Buttari
Dott.ssa Emanuela Murri
Segretario Generale Dott. De Thomasis Raffaella



PREMESSA

L'amministrazione comunale ha svolto un'indagine conoscitiva del livello di gradimento del servizio di trasporto scolastico allo scopo di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e di sviluppare la capacità di dialogo con i genitori dei bambini o ragazzi che frequentano la scuola dell'infanzia, la scuola primaria o la scuola secondaria di primo grado. Le indagini di customer satisfaction consentono di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo scostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto.

Allo stesso tempo l'indagine condotta si propone di realizzare la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti del servizio e di conseguenza di individuare le aree critiche su cui far convergere interventi di miglioramento atti a conseguire un più elevato livello di soddisfazione dell'utente.

La ripetizione nel tempo di queste indagini consente, infine, di controllare l'evoluzione delle aspettative degli utenti e di monitorare le prestazioni dell'Ente.

CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La raccolta delle informazioni è avvenuta mediante la distribuzione, da parte del personale addetto ad accompagnare i bambini e ragazzi sul mezzo di trasporto scolastico, di una scheda di rilevazione ai genitori dei bambini, nel mese dicembre 2018. Complessivamente sono stati consegnati 152 questionari su 351 famiglie che usufruiscono del servizio. La percentuale delle schede riconsegnate, **47,5%**, sebbene non elevata, è comunque tale da considerare la rilevazione statisticamente valida.

La scheda di rilevazione proposta è suddivisa in tre sezioni:

- **Dati relativi all'utente:** sono state inserite domande relative alla scuola frequentata dal bambino, il tipo di frequenza con la quale l'utente usufruisce del servizio e i motivi che lo hanno spinto a usufruire del trasporto scolastico;
- **Caratteristiche del servizio:** sono state previste domande volte a rilevare il gradimento del servizio offerto, differenziate rispetto al parametro oggetto di valutazione.

I succitati parametri sono stati analizzati con 12 domande complessive; per ogni domanda è stata prevista una risposta secondo le possibilità di seguito illustrate:

- Molto soddisfacente;
- Abbastanza soddisfacente;
- Poco soddisfacente;
- Per nulla soddisfacente.



In ultimo il questionario ha previsto una risposta aperta per eventuali suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

RISULTATI DELL'INDAGINE

Si riportano di seguito le risposte pervenute sui singoli elementi del servizio.

- Scuola frequentata

INFANZIA	PRIMARIA	SECONDARIA DI SECONDO GRADO
15	80	57

Il livello di distribuzione dei bambini e ragazzi in termini percentuali è così espresso:

INFANZIA	PRIMARIA	SECONDARIA DI SECONDO GRADO
9,47%	52,63%	37,50%

- Tipo di frequenza

GIORNALIERA	SALTUARIA	NON RISPONDE
123	4	25

- Motivi per i quali usufruisce del trasporto scolastico (sono possibili più risposte)

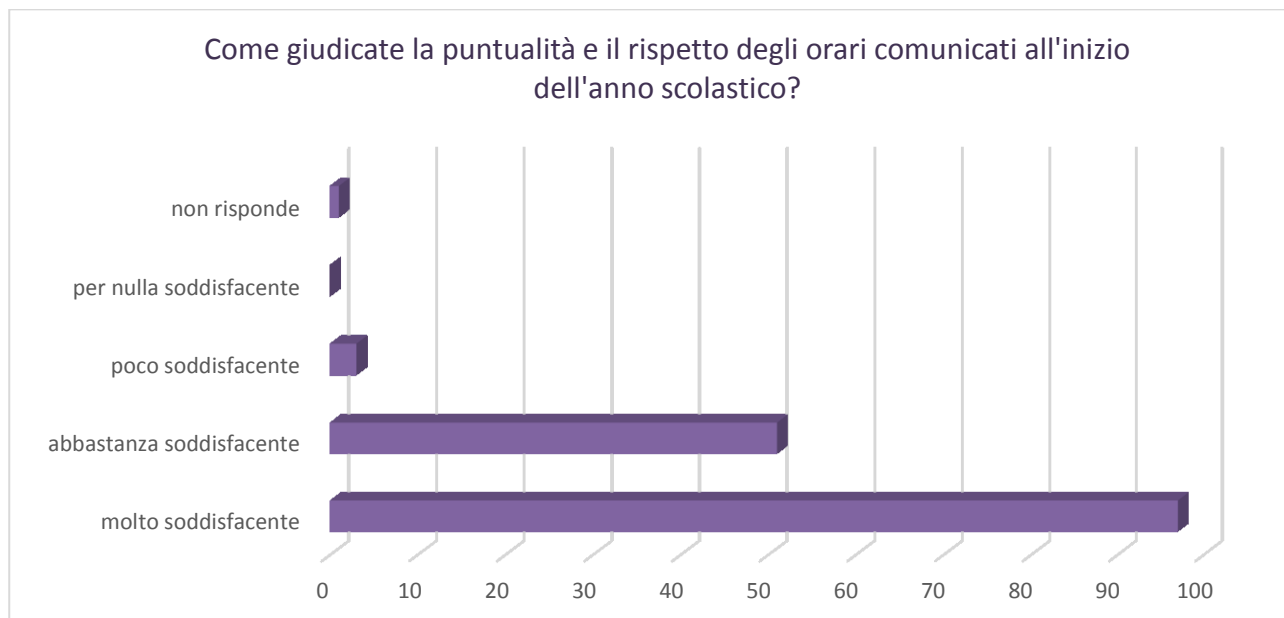
La conciliazione dei tempi di lavoro dei genitori	56
Eccessiva distanza della scuola	31
Mananza di altri mezzi di trasporto	32
Organizzazione familiare	73
Favorire l'autonomia del minore	44

Dall'indagine condotta si evidenzia che gli utenti del servizio di trasporto scolastico sono rappresentati prevalentemente dagli alunni della scuola primaria con frequenza giornaliera e che usufruiscono del servizio per motivi organizzativi del nucleo familiare.



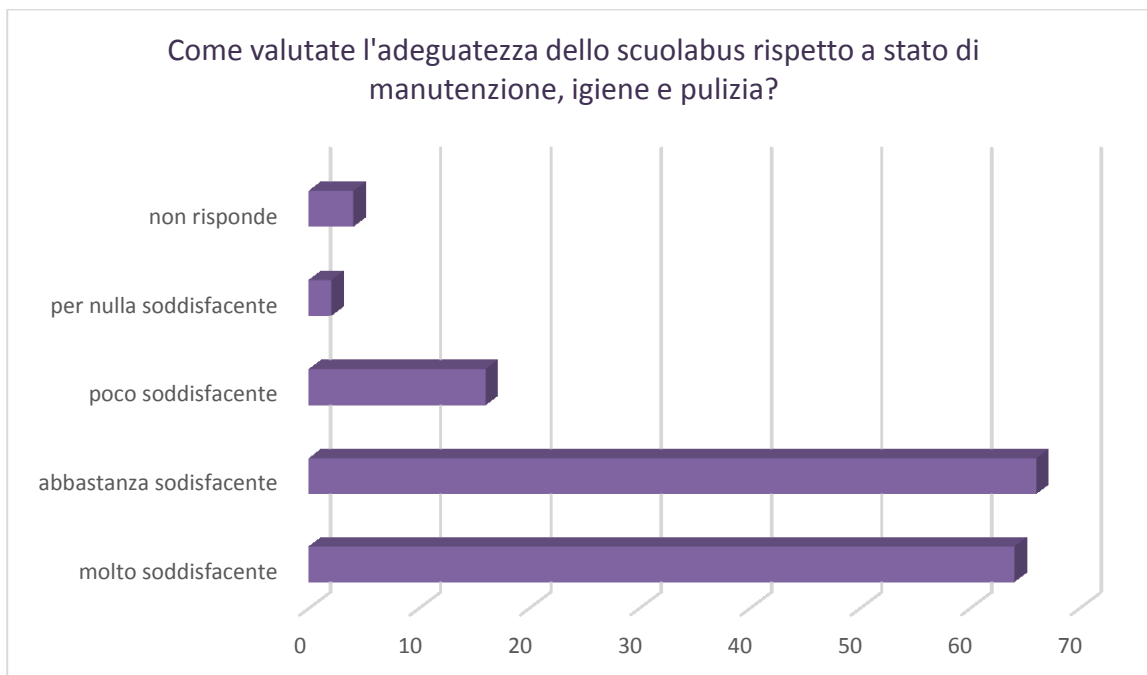
Di seguito vengono elencate le domande somministrate, con le relative risposte sia in percentuale sia con rappresentazione grafica.

1.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come giudicate la puntualità e il rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico?	97	51	3	0	1
	63,82%	33,55%	1,97%	0	0,65%



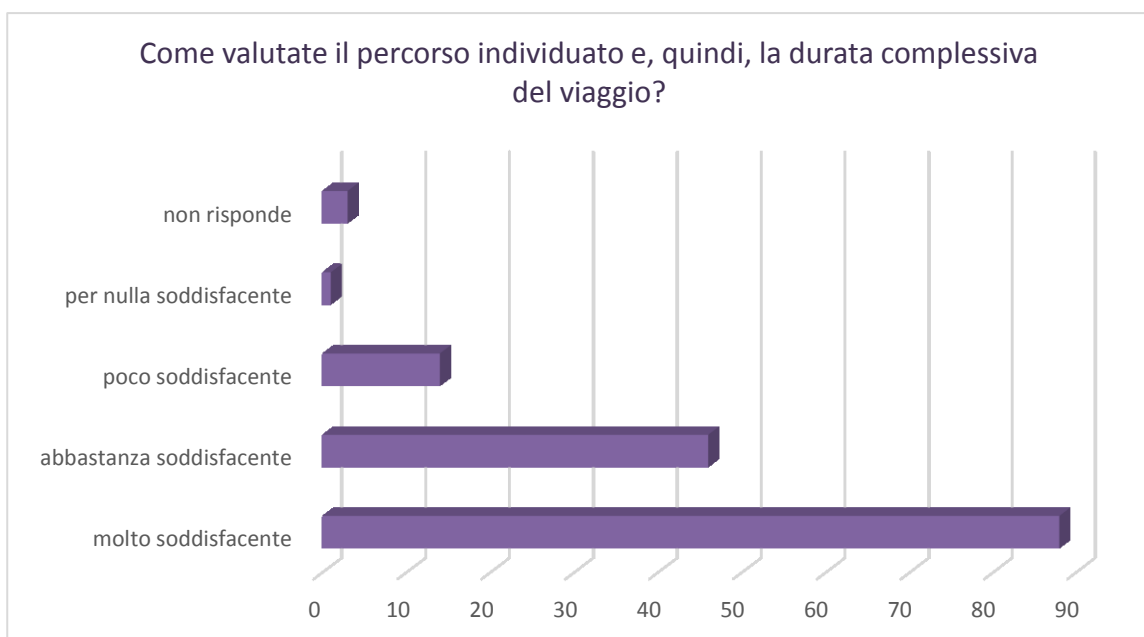


2.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come valutate l'adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia?	64	66	16	2	4
	42,10%	43,42%	10,52%	1,31%	2,63%

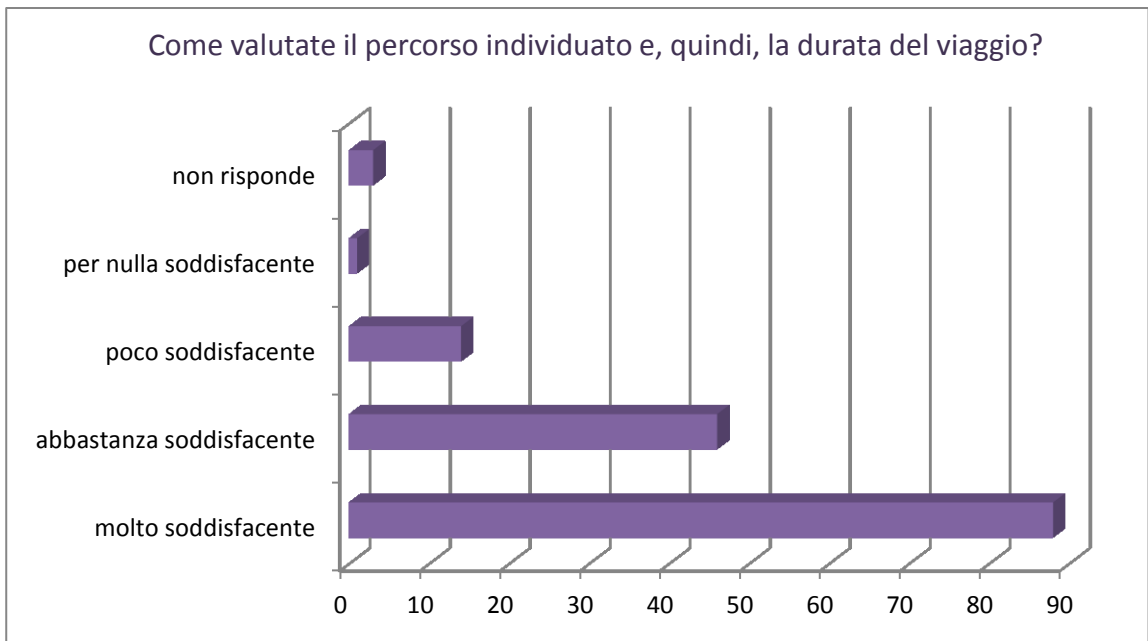




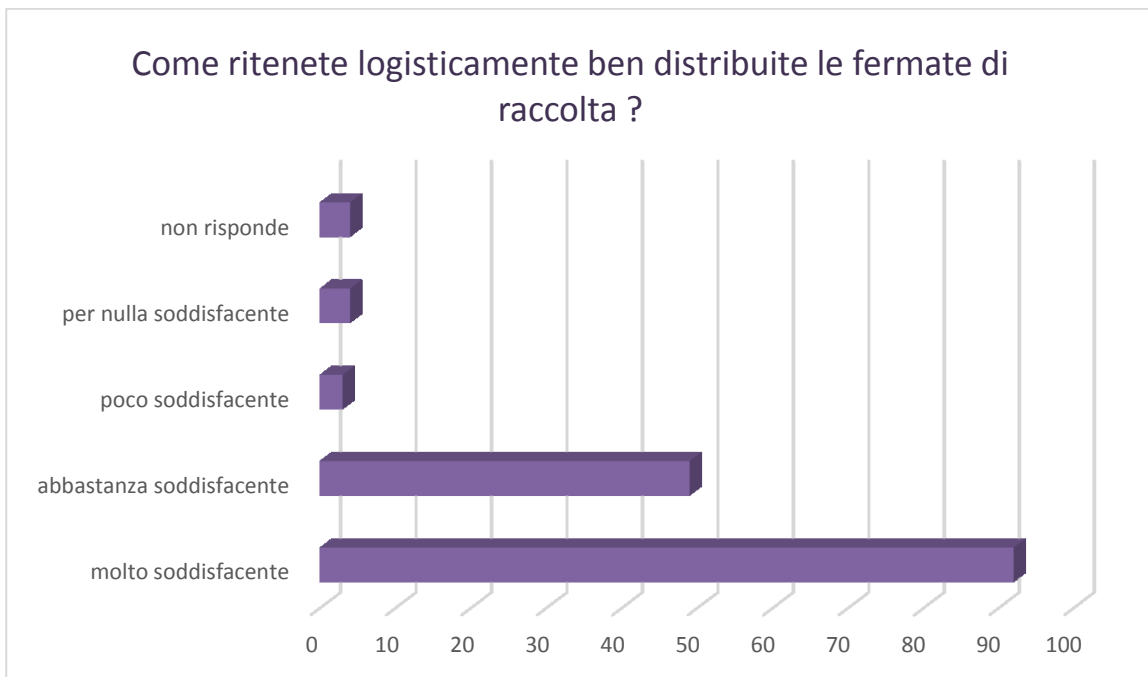
3.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come valutate il percorso individuato e, quindi, la durata complessiva del viaggio?	88	46	14	1	3
	57,89%	30,26%	9,21%	0,65%	1,97%



4.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come considerate il servizio offerto in riferimento agli orari?	94	50	4	4	0
	61,84%	32,89%	2,63%	2,63%	0

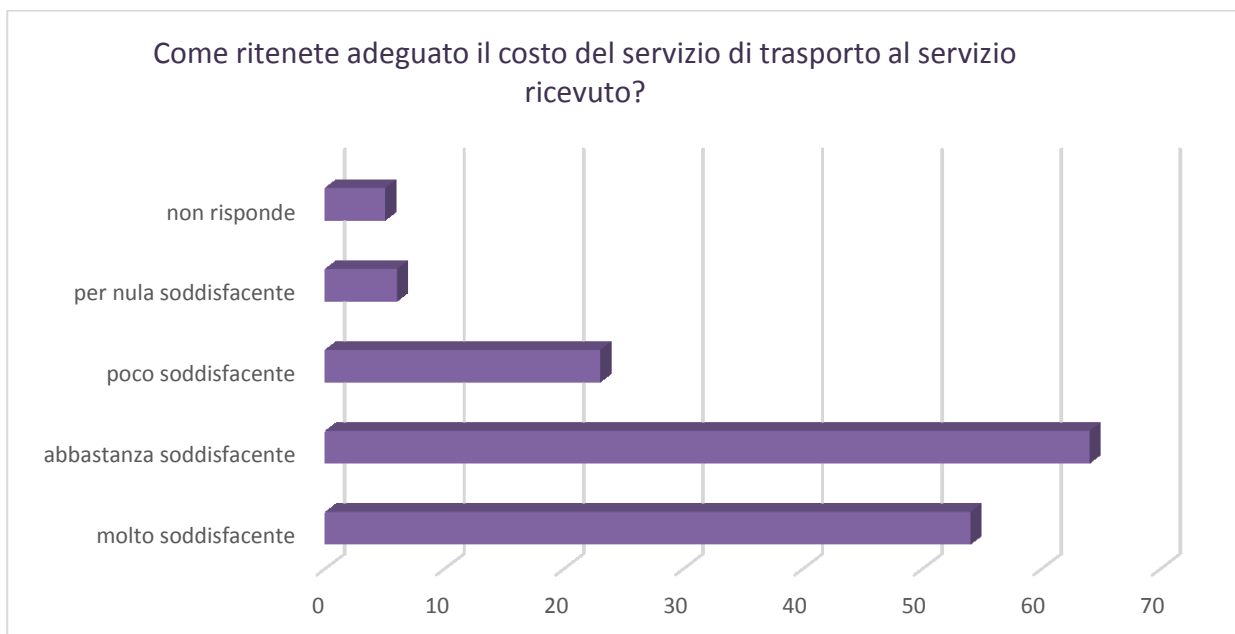


5.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come ritenete logisticamente ben distribuite le fermate di raccolta?	92	49	3	4	4
	60,52%	31,23%	1,97%	2,63%	2,63%



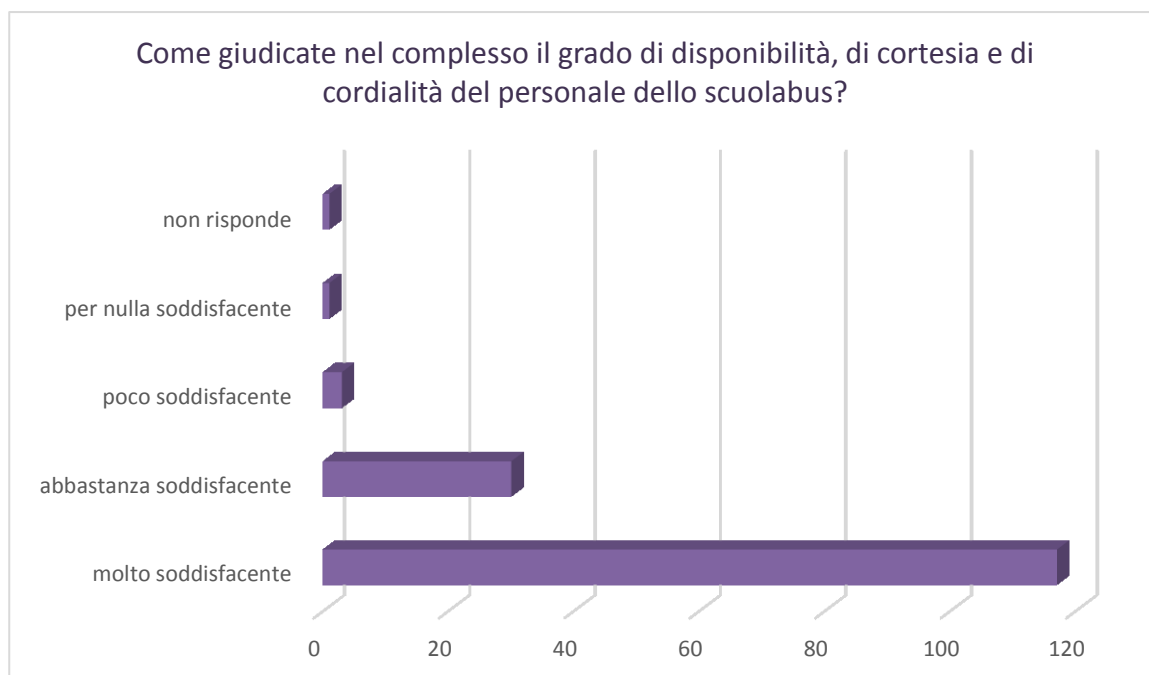


6.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come ritenete adeguato il costo del servizio di trasporto al servizio ricevuto?	54	64	23	6	5
	35,52%	42,10%	15,13%	3,94%	3,28%



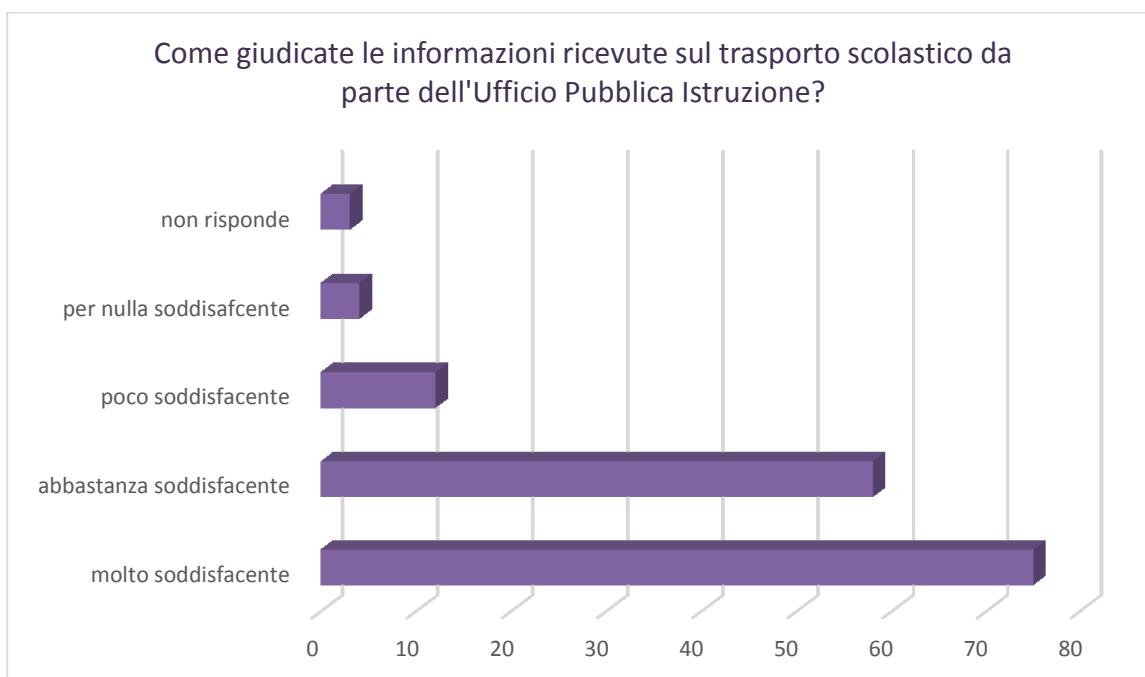


7.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità del personale dello scuolabus?	117	30	3	1	1
	76,97%	19,73%	1,97%	0,65%	0,65%



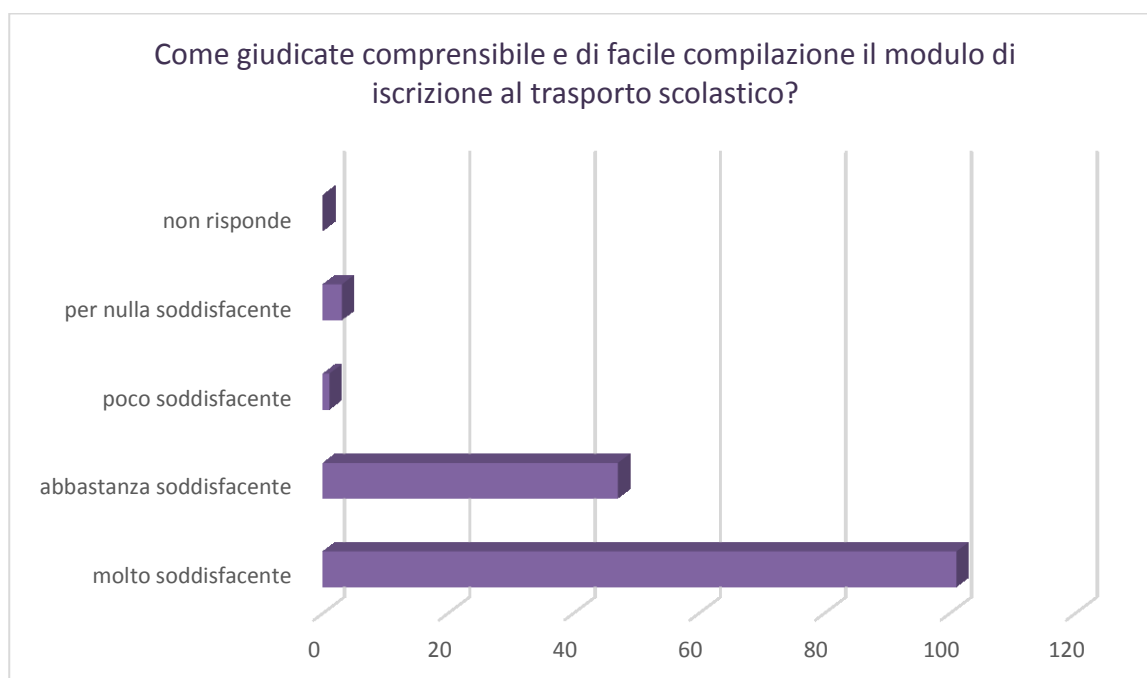


8.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come giudicate le informazioni ricevute sul trasporto scolastico da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione?	75	58	12	4	3
	49,34%	38,15%	7,89%	2,63%	1,97%



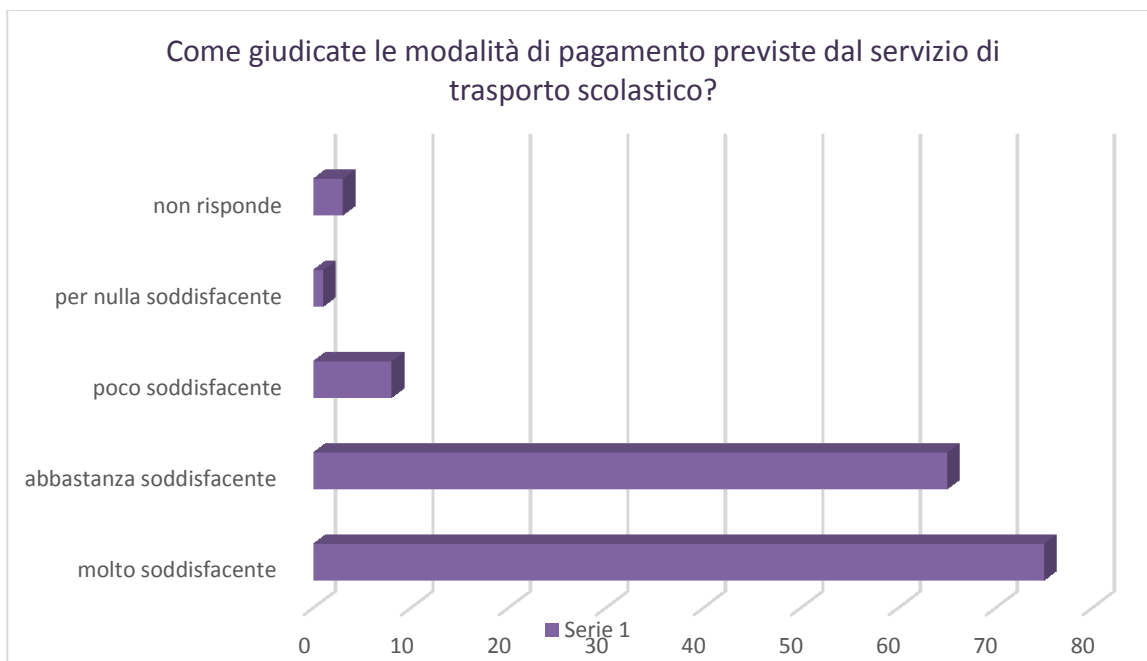


9.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come giudicate comprensibile e di facile compilazione il modulo di iscrizione al trasporto scolastico?	101	47	1	3	0
	66,44%	30,92%	0,65%	1,97%	0

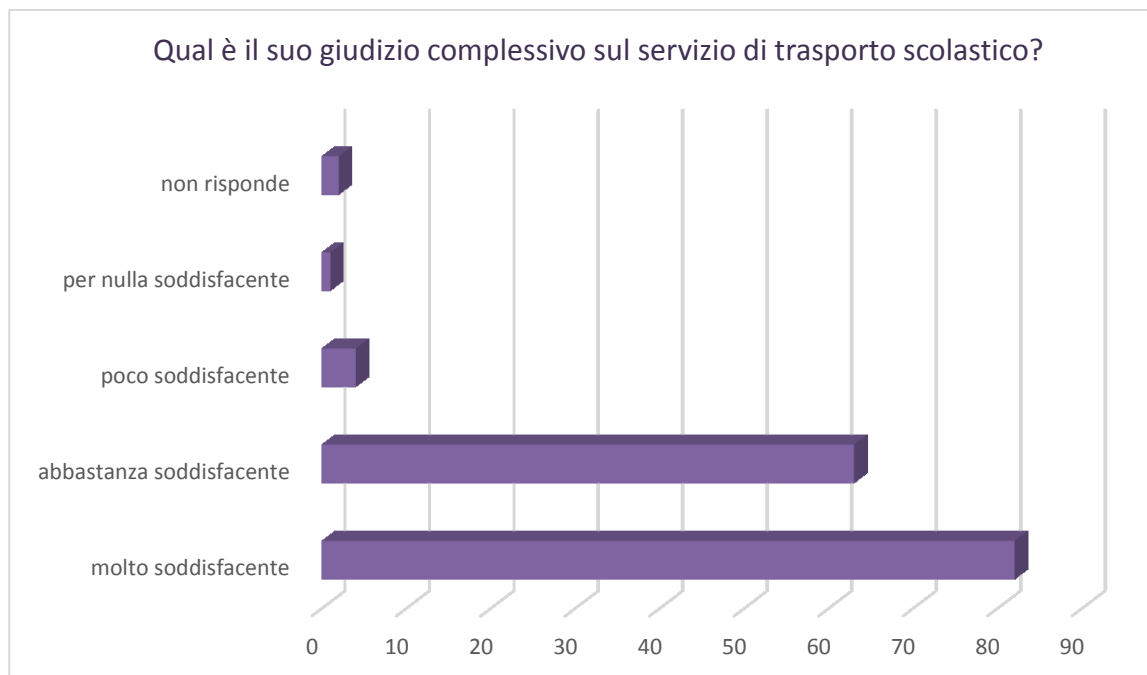




10.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Come giudicate le modalità di pagamento previste dal servizio di trasporto scolastico?	75	65	8	1	3
	49,34%	42,76%	5,26%	0,65%	1,97%



11.	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	NON RISPONDE
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico?	82	63	4	1	2
	53,94%	41,44%	2,63%	0,65%	1,31%



Nelle risposte aperte previste nella parte conclusiva del questionario sono stati indicati, da parte di alcuni genitori, osservazioni e suggerimenti che, per completezza, vengono di seguito riportati:

- n. **11** utenti chiedono la possibilità avere più mezzi a disposizione e che questi siano più spaziosi e sicuri.
- n. **5** utenti richiedono la possibilità di iscriversi e pagare il servizio on line.
- n. **2** utenti chiedono sconti per i non residenti o famiglie con più figli che usufruiscono del servizio;
- n. **2** utenti richiedono la possibilità di organizzare meglio le fermate degli scuolabus.
- n. **1** utente chiede la possibilità di riduzione dei tempi di percorrenza;
- n. **1** utente chiede la possibilità di posticipare di 10 minuti l'orario mattutino;
- n. **1** utente chiede l'anticipo ad agosto delle iscrizioni al servizio di trasporto scolastico.



IL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO

Dall'indagine condotta emerge un giudizio positivo sulle caratteristiche del servizio di trasporto scolastico. Il 54,66% degli intervistati si è collocato nella fascia più elevata della griglia fornendo un dato di soddisfazione complessiva su tutti i quesiti somministrati.

I margini di insoddisfazione rilevati, hanno natura residuale e non riguardano le modalità di erogazione del servizio quanto piuttosto l'attività istruttoria per l'accesso al trasporto scolastico.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Le indagini conoscitive sono utili per capire se e quali aspetti del servizio possano essere ulteriormente migliorati per offrire un servizio rispondente alle esigenze degli utenti.

Impegno quindi dell'amministrazione è ripetere con periodicità l'indagine anche ampliandone la sfera di analisi al fine di operare un continuo miglioramento dei servizi offerti alla popolazione amministrata.