

COMUNE DI PISA

**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI
BENEFICI SCOLASTICI TRASPORTO SCOLASTICO
DIREZIONE FINANZE TRIBUTI PROVVEDITORATO
AUTOPARCO**

REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO ANNO SCOLASTICO 2014/2015

A cura della Direzione Servizi Educativi

SOMMARIO

- Premessa pag. 3
- Modalità di somministrazione pag. 3
- Tabella sintetica della rilevazione pag. 4
- Questionario di gradimento pag. 5
- Risultato del report pag. 7

Premessa

Da diversi anni il Comune di Pisa svolge il servizio di trasporto scolastico nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla L.R. 26 luglio 2002, n. 32, e compatibilmente con le risorse finanziarie, umane e strumentali impiegabili.

Il servizio di trasporto scolastico rientra pienamente nel quadro degli interventi riguardanti l'assistenza scolastica, concorre all'effettiva attuazione del diritto allo studio, facilita il raggiungimento della scuola da parte degli alunni e assicura la frequenza scolastica.

Il servizio è istituito per gli alunni/e della scuola dell'infanzia e della scuola di base, pubbliche o private, che sono residenti nel territorio comunale e che, a causa della distanza fra abitazione e scuola, hanno difficoltà oggettive a raggiungere la sede scolastica più vicina alla loro residenza; rientrano in tale casistica gli utenti residenti a distanza superiore ad 1km dalla scuola di competenza zonale, o comunque dalla scuola più vicina, nel caso in cui non sia presente un idoneo servizio pubblico di linea.

Inoltre l'Amministrazione, allo scopo di sostenere iniziative didattiche ed educative della scuola, soddisfa eventuali esigenze di trasporto scolastico per visite guidate, spettacoli, gite scolastiche ed altre iniziative esterne, purché di carattere formativo-educativo,

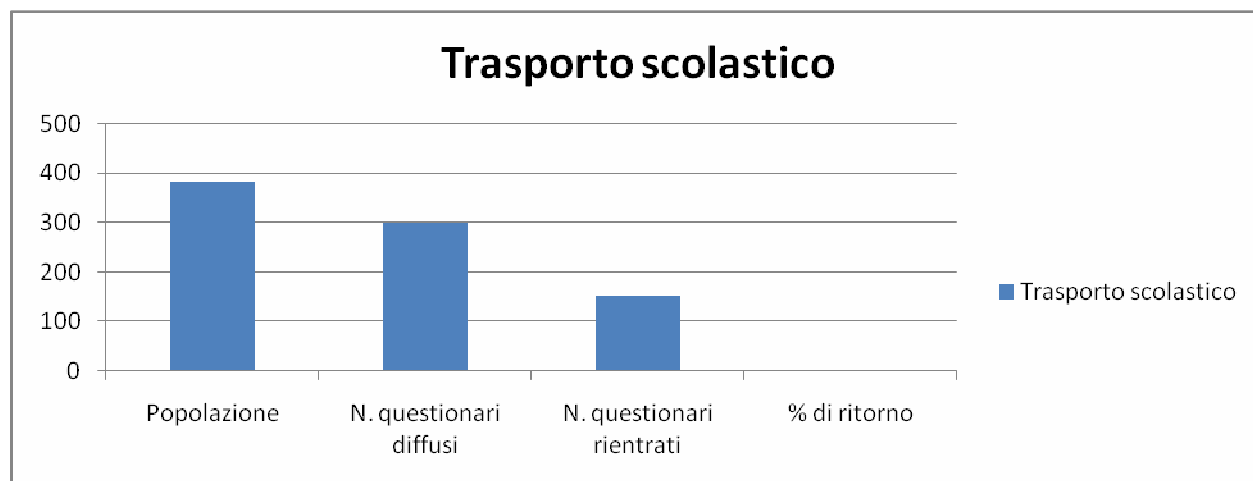
Modalità di somministrazione

Il questionario è stato distribuito ai genitori con la collaborazione dei volontari dell'Associazione "Auser Verde Argento Pisa" che effettuano servizio di vigilanza, accompagnamento e assistenza sugli scuolabus.

I genitori sono stati invitati a rispondere, in forma anonima, ad una serie di quesiti riguardanti il livello di gradimento riferito ai mezzi, alle competenze del personale, alle caratteristiche organizzative e all'adeguatezza della quota contributiva.

Tabella sintetica della rilevazione

Servizio	Popolazione	N. questionari diffusi	N. questionari rientrati	% di ritorno
Trasporto scolastico	384	300	152	50,7%



Il questionario di gradimento inviato ai genitori costituisce certamente un punto di partenza strategico per individuare gli aspetti da migliorare e potenziare. L'indagine è stata condotta su un campione di 152 utenti, ha messo in evidenza un quadro generale positivo, il giudizio complessivo sul servizio è buono per il 61,3% degli intervistati.

L'affidabilità dei conducenti e l'assistenza da parte degli accompagnatori denotano un forte gradimento con percentuali che superano il 74%.

I mezzi di trasporto, nella pulizia e nel confort hanno un giudizio positivo per oltre il 60% degli interpellati.

I rapporti con gli Uffici Diritto allo Studio e Autoparco risultano più che sufficienti.

La chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica adottata, sono considerate buone per circa il 53%.

La quota contributiva è considerata adeguata per il 75% degli utenti.

QUESTIONARIO

1. Come giudica l'assistenza sul bus?

Insufficiente

Sufficiente

Buono

2. Come giudica l'assistenza durante la salita e discesa?

Insufficiente

Sufficiente

Buono

3. Come giudica la cortesia e la disponibilità degli accompagnatori?

Insufficiente

Sufficiente

Buono

4. Come giudica l'affidabilità del conducente?

Insufficiente

Sufficiente

Buono

5. Come ritiene le informazioni sul servizio fornite dall'Ufficio Diritto allo Studio?

Insufficiente

Sufficiente

Buono

6. Come valuta la chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica adottata?

Insufficiente

Sufficiente

Buono

7. Come ritiene la quota contributiva?

Insufficiente (molto alta)

Sufficiente (adeguata)

Buono (bassa)

8. Come ritiene il servizio in base ai seguenti termini?

- Numero fermate

Insufficiente

Sufficiente

Buono

- Confort dei mezzi di trasporto
 - Insufficiente
 - Sufficiente
 - Buono

- Numero posti rispetto al numero alunni
 - Insufficiente
 - Sufficiente
 - Buono

- Pulizia mezzi
 - Insufficiente
 - Sufficiente
 - Buono

- Puntualità delle corse
 - Insufficiente
 - Sufficiente
 - Buono

9. Come valuta in complesso il servizio erogato dall'Ufficio Diritto allo Studio?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono

10. Come valuta in complesso il servizio erogato dall'Autoparco?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono

11. Osservazioni e

suggerimenti.....

.....

DATI DEL COMPILATORE					
ETA'	18-30	31-45	46-60	oltre 60	
SESSO	M	F			
PROFESSIONE	autonomo	dipendente	pensionato	disoccupato	casalinga
TITOLO DI STUDIO	elementare	media	superiore	laurea	

Fattori valutati		% insufficiente	% sufficiente	% buono
Assistenza sul bus salita e discesa e cortesia		0	30,2	69,8
Affidabilità conducente		0	11,8	88,2
Rapporto e servizio Diritto allo Studio		3,3	46,7	50
Servizio Autoparco		0	38,2	61,8
Facilità compilazione modulistica		1,3	44,8	53,9
Quota contributiva		15,1	75	9,9
Valutazione servizio	N. Fermate	1,3	45,4	53,3
	Confort mezzi	2,6	42,1	55,3
	N. Posti	3,3	46	50,7
	Pulizia	0,6	36,8	62,6
	Puntualità	1,3	37,5	61,2

Dai dati dei compilatori è emerso che la maggior parte (99) sono di sesso femminile, che (93) sono in età compresa tra i 31 e i 45 anni, (89) sono dipendenti e (65) hanno un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.

