

**COMUNE DI PISA  
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI  
BENEFICI SCOLASTICI TRASPORTO SCOLASTICO  
GESTIONE DI AREA  
DIREZIONE FINANZE PROVVEDITORATO AZIENDE  
AUTOPARCO**

**REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO  
SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO  
ANNO SCOLASTICO 2016/2017**



---

## 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,

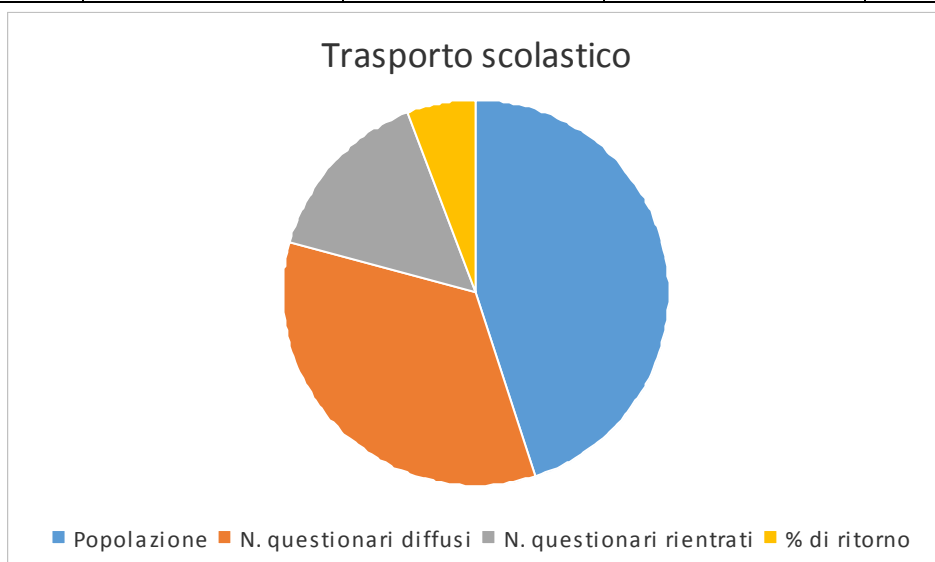
## **Modalità di somministrazione**

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	329	250	109	43,6



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 109 utenti, ha messo in evidenza un quadro generale positivo, il giudizio complessivo sul servizio è buono.

L'affidabilità dei conducenti e l'assistenza da parte degli accompagnatori denotano un forte gradimento e i mezzi di trasporto nella pulizia e nel confort hanno un giudizio positivo per la maggioranza degli interpellati.

La chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica adottata, sono considerate buone per la maggior parte degli intervistati.

La quota contributiva è considerata adeguata per più della metà 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 il servizio in base ai seguenti termini?
  - Numero fermate  
Insufficiente   
Sufficiente   
Buono
  
  - Confort dei mezzi di trasporto  
Insufficiente   
Sufficiente   
Buono
  
  - o Numero posti rispetto al numero alunni  
Insufficiente   
Sufficiente   
Buono
  
  - Pulizia mezzi  
Insufficiente   
Sufficiente   
Buono
  
  - Puntualità delle corse  
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 valuta in complesso il servizio di trasporto scolastico?

- Insufficiente   
 Sufficiente   
 Buono

9. Osservazioni e suggerimenti .....

.....  
 .....  
 .....

A. Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico (barrare una sola scelta)

- dalla scuola       dal sito web       passaparola       altro

B. Con quale frequenza si rivolge agli uffici competenti (barrare una sola scelta)

- 1 volta a settimana     1 volta al mese     1 volta all'anno     mai fino ad oggi

C. Per quale motivo prevalente si è rivolto agli uffici (barrare una sola scelta)

- ritardo del mezzo     richiesta di informazioni     disservizio     altro

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	

Data compilazione.....

Scuola.....

Fattori valutati	% insufficiente	% sufficiente	% buono
Come giudica l'assistenza sul bus ?	0	12,9	87,1
Come giudica l'assistenza durante la salita e discesa ?	0	20,2	79,8
Come giudica la cortesia e la disponibilità degli accompagnatori ?	01,9	12,8	85,3
Come giudica l'affidabilità del conducente ?	0	10,1	89,9
Come ritiene il servizio ?	1,8	23,9	74,3
Confort mezzi di trasporto	3	26,6	70,4
Numero dei posti rispetto agli alunni	2	20,1	77,9
Pulizia mezzi	3,8	23,8	72,4
Puntualità	2,8	14,9	82,2
Facilità compilazione modulistica	0	27	73
Quota contributiva	15.2	67,9	16,9
Valutazione complessiva servizio di trasporto scolastico	1	23,1	75,9

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

La maggior parte degli utenti è venuto a conoscenza del servizio sia tramite la scuola che il passa parola.

Coloro che si sono rivolti agli uffici competenti lo hanno fatto in media una volta all'anno e lo hanno fatto maggiormente per informazioni.

### Fattori Valutativi

