



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI – CULTURA

REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO
SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO
ANNO SCOLASTICO 2018/2019

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 primaria e secondaria, 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 1 km 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 del questionario e restituzione del medesimo

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

Gli utenti 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.

Rispetto a numero complessivo degli utenti (pari a 380) sono stati distribuiti n.250 questionari e di questi ne sono stati restituiti n.67; la percentuale della restituzione (circa 27%) è comunque accettabile anche se tendente al basso.

Analisi dei dati

L'analisi dei dati dei questionari ha messo in evidenza un quadro generale del servizio positivo.

In particolare è risultata ottima l'affidabilità dei conducenti e l'assistenza da parte degli accompagnatori.

La pulizia e il comfort dei mezzi di trasporto hanno ricevuto un giudizio positivo per la maggioranza dei compilatori.

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

La quota contributiva è considerata adeguata per la quasi la totalità dei compilatori.

Si riporta qui di seguito una sintesi dei giudizi riportati nei questionari:

| Fattori valutati | % giudizio insufficiente | % giudizio sufficiente | % giudizio buono |
|--|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Come giudica l'assistenza sul bus ? | 1,49 | 7,46 | 91,04 |
| Come giudica l'assistenza durante la salita e discesa ? | 0 | 7,46 | 92,54 |
| Come giudica la cortesia e la disponibilità degli accompagnatori ? | 1,49 | 7,46 | 91,04 |
| Come giudica l'affidabilità del conducente ? | 0 | 4,48 | 95,52 |
| Come ritiene il servizio? | 3,03 | 22,73 | 74,24 |
| Comfort mezzi di trasporto | 6,15 | 23,08 | 70,77 |
| Numero dei posti rispetto agli alunni | 7,81 | 31,25 | 60,93 |
| Pulizia mezzi | 6,15 | 21,53 | 72,30 |
| Puntualità | 10,60 | 15,15 | 74,24 |
| Facilità compilazione modulistica | 0 | 19,69 | 80,30 |
| Quota contributiva | 18,75 | 59,37 | 21,87 |
| Valutazione complessiva servizio di trasporto scolastico | 0 | 15,15 | 84,84 |

Dall'analisi dei dati dei questionari emerge inoltre che:

- la maggior parte dei soggetti compilatori sono di sesso femminile, di età compresa tra i 31 e i 45 anni, sono lavoratori 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 per avere informazioni.

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..... | | | |