



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

**REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO**  
**SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO**  
**ANNO SCOLASTICO 2019/2020**

## 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 nel mese di febbraio 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 297) sono stati distribuiti n.265 questionari e di questi ne sono stati restituiti n.75; la percentuale della restituzione (circa 28,30%) è bassa ma si può ritenere accettabile considerato che, causa emergenza sanitaria da COVID – 19, il servizio è stato sospeso dal 05 marzo al 30 giugno 2020.

### 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 e l'organizzazione del servizio in relazione agli orari.

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

La chiarezza della modulistica adottata le informazioni rilasciate dall'ufficio e le informazioni sul sito, 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	% soddisfacente	%abbastanza soddisfacente	% poco soddisfacente	% nulla soddisfacente
puntualità rispetto agli orari	94,52	5,48		
adeguatezza scuolabus igiene e pulizia	90,67	9,33		
percorso durata viaggio	89,32	8,00	1,34	1,34
servizio offerto in riferimento agli orari	89,33	9,33		1,34
Fermate raccolta ben definite	93,32	4,00	1,34	1,34

quota contributiva è adeguata al servizio?	8,22	91,78		
Disponibilità autisti	94,59	5,41		
Disponibilità accompagnatori	94,44	5,56		
Soddisfamento informazioni ufficio	8,00	85,33	6,67	
Soddisfamento informazioni sito	2,70	97,30		
chiarezza modulo iscrizioni	14,81	79,63	5,56	

Dall'analisi dei dati dei questionari emerge inoltre che:

- Dall'elaborazione ne deriva che i bambini che utilizzano il servizio frequentano per 56,67% le scuole elementari, per il 33,33% la scuola materna e per il 12% la scuola media;
- Per l'interesse del campione l'utilizzo del servizio è abituale, utilizzato sia in andata che al ritorno da scuola. Questo è in linea con le motivazioni dichiarate dai genitori dovute all'utilizzo del servizio, in quanto il servizio scolastico sopperisce alla mancanza di mezzi di trasporto da collegarsi alla lontananza della scuola e dalla necessità di conciliare i tempi lavorativi dei genitori con gli orari scolastici;
- coloro che si sono rivolti agli uffici competenti lo hanno fatto in media una volta all'anno per avere informazioni.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO RIVOLTO AI GENITORI DEI  
BAMBINI UTENTI DEL SERVIZIO NELL'ANNO SCOLASTICO 2019/2020**

**Profilo dell'utente:**

**1) Scuola frequentata:**

- Infanzia                                       Elementari                                       Media

**2) Tipo di frequenza del servizio Scuolabus:**

- Giornaliera                                       Saltuaria

**3) Servizio utilizzato:**

- Andata e ritorno                                       Solo andata                                       Solo ritorno

Usufruisce del trasporto scolastico per (sono possibili più risposte):

- La conciliazione dei tempi di lavoro dei genitori  
 Eccessiva distanza dalla scuola  
 Mancanza di altri mezzi di trasporto  
 Organizzazione familiare  
 Favorire l'autonomia del minore  
 Altro \_\_\_\_\_

**SEGNI CON UNA CROCETTA LA CASELLA CHE PIÙ RAPPRESENTA LA SUA OPINIONE**

<i>Aspetti del servizio che Le chiediamo di valutare</i>	<b>QUALITA' DEL SERVIZIO FRUITO</b>			
	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
1) Come giudicate la puntualità ed il rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico?				
2) Come valutate l'adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia?				
3) Come valutate il percorso individuato e quindi la durata complessiva del viaggio?				
4) Come considerate il servizio offerto in riferimento agli orari?				
5) Ritenete che le fermate di raccolta siano logisticamente ben distribuite?				
6) La quota contributiva del servizio di trasporto è adeguata al servizio ricevuto?				
7) Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli autisti dello scuolabus?				
8) Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli accompagnatori dello scuolabus?				
9) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dell'Ufficio Trasporto?				
10) E' soddisfatto delle informazioni rintracciabili sul sito del Comune?				
11) Il modulo di iscrizione al trasporto scolastico è stato comprensibile e di facile compilazione?				
13) Qual è il Suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico?				

**14) CONSIGLI E SUGGERIMENTI**

---



---