A.S. RORORORI

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO



TRASPORTO SCOLASTICO COMUNALE

A.S. 2020/2021

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il Comune di Porcia ha avviato un processo di rinnovamento e di cambiamento organizzativo ispirato alla necessità di rendere partecipe la cittadinanza agli interventi posti in essere dall'Amministrazione, rilevandone i bisogni e le aspettative, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e di conseguenza il grado di soddisfazione rispetto agli stessi.

Il "Questionario di soddisfazione" rappresenta lo strumento più eficace per verificare la percezione degli utenti rispetto ai servizi di cui sono fruitori e più in generale, la qualità complessiva degli stessi.

È in tale ottica che si inserisce la rilevazione che effettuata – al termine dell'anno scolastico 2020/2021 – nell'ambito del Servizio di Trasporto Scolastico, attraverso un questionario anonimo distribuito alle famiglie fruitrici (n. 143) del servizio medesimo.

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.

Il questionario, autoprodotto, è strutturato per blocchi di domande alcune a risposta chiusa ed altre a risposta aperta, che hanno l'obiettivo di raccogliere i suggerimenti e le proposte degli utenti del servizio.

sintetica, racchiusa prevalentemente in una scala di 4 livelli di giudizio (ottimo – buono – sufficiente – insufficiente), concernenti gli aspetti che si ritengono modificabili con l'adozione di opportune azioni correttive e migliorative.

La compilazione del modello, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce essendo sufficiente barrare la casella preimpostata corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Per l'anno scolastico 2020/2021, la distribuzione ha interessato tutti gli utenti fruitori, mentre n. 40 destinatari hanno correttamente compilato e restituito il questionario.

Al fine di tracciare un profilo socio—anagrafico dei compilatori è stato loro chiesto di indicare la fascia di età di appartenenza, il grado di istruzione e la professione. È risultato che la maggior parte dei compilatori appartiene alla fascia di età compresa tra i 41 e i 50 anni, in prevalenza di nazionalità italiana, in gran parte lavoratori dipendenti e con un livello di istruzione medio alto (scuola superiore di secondo grado e laurea).

Analisi dei dati

QUESTIONARI CONSEGNATI N.	143
QUESTIONARI RESTITUITI N.	40

L'analisi dei dati è stata preceduta dall'inserimento degli stessi in uno specifico foglio di calcolo e dall'elaborazione statistica delle variabili indagate.

Nelle colonne che seguono vengono riepilogati i dati ottenuti dalla sommatoria dei giudizi espressi dagli utenti sui vari aspetti del servizio:

1.a - Scuola frequentata	1. PROFILO UTENTE		4.b - Come valuta la puntualità delle corse?	4.b - Come valuta la puntualità delle corse?		
Primaria Palse Primaria Roralpiccolo Primaria Roralpiccolo Primaria Roraliccolo Primaria Sant'Antonio Secondaria di 1' grado 30 1.b - Frazione di residenza Primaria Palse Primaria Roralpiccolo Primaria Sant'Antonio 10 Primaria Roralpiccolo Pr	1.a - Scuola frequentata		Insufficiente	3		
Primaria Sant'Antonio Secondaria di 1º grado 30 Buono 22 1.b - Frazione di residenza Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Roralpiccolo Primaria Roralpiccolo Primaria Roralpiccolo Primaria Roralpiccolo Primaria Sant'Antonio 21 2. MOTIVAZIONE (Sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Altro 3.b - Ès oddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a Come è venuto a comoscenza del servizio di di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola 17 Passaparola Altro 3.b - Ès oddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto 11 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3. a Come è venuto a conoscenza del servizio delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto 17 Abbastanza Poco 22 3. c Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 0 4. SCUOLABUS 4. a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo 5. deguato 5. deguato 5. deguato 5. deguato 5. deguato 6. OQUOTA CONTRIBUTIVA 6. a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Adeguato 36 Adeguato 37 Alto 38 Ancome valuta il empi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo 5. deguato 6. deguato 7 Alto 7 Alto 8. deguato 8.	Primaria Porcia	3	Sufficiente	7		
Primaria Sant'Antonio Secondaria di 1° grado 30 Buono 22 1.b. Frazione di residenza Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Palse Sprimaria Roralpiccolo Primaria Sant'Antonio 2. MOTIVAZIONE Sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Congiliazione con i tempi di lavoro Congiliazione con i tempi di lavoro Organizzazione familiare Primaria Porcia Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Altro 11 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto sociatsico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dali sito web del Comune Dalla scuola Altro 3.b. È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Altro 3.c Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 0. Ottimo 20 3.c Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 0. Sufficiente 0. Ottimo 20 30 4. SCUOLABUS 4. a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo 20 Sufficiente 0. Ottimo 20 Sufficiente 0. Ottimo 20 Sufficiente 0. Ottimo 20 Sufficiente 0. Ottimo 20 Adeguato 36 Sufficiente 36 Sumo 37 Ottimo 20 Adeguato 36 Sufficiente 37 Altro 41 Suno 30 Sufficiente 30 Sufficiente 30 Sufficiente 31 Sufficiente 31 Sufficiente 32 Sufficiente 33 Sufficiente 34 Sufficiente 35 Sufficiente 36 Sufficiente 37 Sumo 38 Sufficiente 38 Sufficiente 39 Sufficiente 30 Sufficiente 30 Sufficiente 31 Sufficiente 31 Sufficiente 32 Sufficiente 33 Sufficiente 34 Sufficiente 35 Sufficiente 36 Sumo 37 Sufficiente 38 Sufficiente 39 Sufficiente 30 Sufficiente 30 Sufficiente 31 Sufficiente 31 Sufficiente 31 Sufficiente 32 Sufficiente 33 Sufficiente 34 Suson 34 Sufficiente 35 Sufficiente 36 Sufficiente 37 Sumo 36 Sufficiente 38 Sumo 38 Sufficiente 39 Sufficiente 30 Sufficie	Primaria Palse	-	Buono	30		
Secondaria di 1º grado 1.b - Frazione di residenza Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Rorajpiccolo Primaria Sant'Antonio 2. MOTIVAZIONE (sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto adisponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Molto Molto Molto Molto Altro 3.b - È soddisfatto del comportamento dell'autista? 5. AUTISTA 5.a - È soddisfatto del comportamento dell'autista? 5.a - È soddisfatto del comportamento dell'autista? 5.a - È soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Usa un linguaggio inadeguato Usa un linguag	Primaria Roraipiccolo	7	4.c - Come valuta la pulizia del mezzo?			
1.b - Frazione di residenza Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Roralpiccolo Primaria Sant'Antonio 2. MOTIVAZIONE (Sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto assaparola Altro 3. Del sito web del Comune Passaparola Altro 3.b - Se oddisfatto del comportamento dell'utrista? Si Abbastanza Ottimo Si Buono Sifficiente Si Abbastanza Ottimo Si Buono Sifficiente Si Abbastanza Ottimo Si Buono Sifficiente Si Abbastanza Ottimo Si Sufficiente Si Abbastanza Ottimo Si Buono Sifficiente Si Abbastanza Ottimo Si Sufficiente Si Si Abbastanza Si Si Si Abbastanza Si Si Abbastanza Si Si Si Si Si Si Si Abbastanza Si	Primaria Sant'Antonio	-	Ottimo	12		
Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Porcia Primaria Roraipiccolo Primaria Roraipiccolo Primaria Sant'Antonio 2. MOTIVAZIONE (sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Parvirie l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a. Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dali sto web del Comune Dalla scuola 17 Passaparola Altro 3.b Se poco soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Usa un linguaggio inadeguato Non rispetta gli orari 5.c Cortesia dell'autista Ottimo 5.dell'autista Ottimo 26 Buono 11 Sufficiente 1 insufficiente 2 insufficiente 2 insufficiente 3 insufficiente 3 insufficiente 3 insufficiente 0 insufficie	Secondaria di 1° grado	30	Buono	22		
Primaria Palse Primaria Roraipiccolo Primaria Sant'Antonio 2. MOTIVAZIONE (Sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto sodi sito venuto a coloscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Altro 3.b. È soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Usa un linguaggio inadeguato Non rispetta gli orari 5.c Cortesia dell'autista Ottimo Sufficiente 1. Sufficiente 1. Insufficiente 2. Insufficiente 2. Insufficiente 2. Insufficiente 3. Disponibili sul stroufficiale del Comune? Molto Abbastanza 19 Poco 3.c Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Omplicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Sufficiente 5. ADTISTA 5.a È soddisfatto del comportamento dell'autista? Si 36 Abbastanza No 1. 5.b Se poco soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Non rispetta gli orari 2. Usa un linguaggio inadeguato 2. Usa un linguaggio inadeguato Non rispetta gli orari 2. Ottimo Sufficiente 3. Ottimo 2. Ottimo 2. Disponibilità verso l'utenza 1. Insufficiente 3. Disponibilità verso l'utenza 1. Ottimo 2. Disponibilità verso l'utenza 1. Insufficiente 3. Disponibilità verso l'utenza 1. Insufficiente 3. Usa di risponibilità verso l'utenza 1. Insufficiente 3. Insufficiente 3. Insufficiente 5. Come valuta i gestione dell'utenza 1. Insufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6. a Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato 3. Adeguato 3. Adoguato 3. Adoguato 3. Adoguato 3. Alto 3. Alto 3. Alto 3. Alto 4. SCUOLABUS 4. a Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo 3. Disponibili val sto del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato 3. Adeguato 3. Adeguato 3. Alto 3. Alto 3. Alto 3. Alto 3. Alto 4. SCUOLABUS 4. Alto 4. SCUOLABUS 5. ALCOMENTE VILLENTE VILLENTE VI	1.b - Frazione di residenza		Sufficiente	6		
Primaria Roraípiccolo Primaria Sant'Antonio 2. MOTIVAZIONE (sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Evorire l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Altro 3. b. è soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Usa un linguaggio inadeguato 1 to non rispetta gli orari 2 tottimo Sufficiente 1 tottimo Sufficiente 1 tottimo Sufficiente 1 tottimo Sufficiente 1 tottimo 24 buono 11 tottimo 24 buono 11 tottimo 24 buono 11 tottimo 24 buono 12 tottimo 25 sufficiente 1 tottimo 26 buono 17 ottimo 27 tottimo 28 tottimo Sufficiente 19 poco 29 Buono 10 tottimo 20 Buono 11 tottimo 20 Buono 20 Bu	Primaria Porcia	7	Insufficiente	0		
Primaria Sant'Antonio 17 2. MOTIVAZIONE Sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro 18 Eccessiva distanza dalla scuola 3 No 1 1 S.b Se poco soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato 2 Usa un linguaggio inadeguato 1 Non rispetta gli orari 2 S.c. Cortesia dell'autista Ottimo 26 Buono 11 S.d. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO S.a Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione 3 Dalla scuola 17 Passaparola 14 Buono 13 Sufficiente 3 Suf	Primaria Palse	5	5. AUTISTA			
Primaria San't Antonio 2. MOTIVAZIONE (sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Favorire l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Passaparola Altro 5. Disponibilità verso l'utenza Ottimo Molto Altro 5. Sufficiente 19 5. d - Disponibilità verso l'utenza Ottimo 13 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Altro 3. Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Compilicata Altro 4. SCUOLABUS 4. a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Sufficiente 4. SCUOLABUS 5. b - Se poco soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato 1 1. Sci Sudida in modo inadeguato 1 2 5. c - Cortesia dell'autista Ottimo Sufficiente 1 1 5. c - Cortesia dell'autista Ottimo 24 Buono 11 Sufficiente 1 1 Sufficiente 1 Su	Primaria Roraipiccolo	10				
2. MOTIVAZIONE (sono possibili più risposte) Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a Come è alunto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Passaparola Altro 3. b. È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco S.c Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4. a Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 15 Adeguato Adguato Adguat	Primaria Sant'Antonio	17				
Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Pavorire l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto solastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Altro 3. b. è soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 3. c. Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4. a Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 15. b Se poco soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Da un linguaggio inadeguato Non rispetta gli orari 5. c Cortesia dell'autista Ottimo Sufficiente 1 lnsufficiente 0 Ottimo 2 dell' autista Ott	2. MOTIVAZIONE					
Conciliazione con i tempi di lavoro Eccessiva distanza dalla scuola Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Altro 3. b. è soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato Non rispetta gli orari 2. Ottimo 26 Buono 11 Sufficiente 1 12 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Ottimo 24 Buono 13 Altro 3.b. è soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 3.c Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 3. SUBCICIENTE Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4. SCUOLABUS 4. Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 4 5.b Se poco soddisfatto o insoddisfatto: Guida in modo inadeguato 1 Usa un linguaggio inadeguato 1 Usa un linguaggio inadeguato 1 Usa un linguaggio inadeguato 1 Dottimo 8 Buono 11 Sufficiente 1 Ottimo 24 Buono 13 Sufficiente 3 Insufficiente 5.e Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo 20 Buono 14 Sufficiente 15 Sufficiente 16 Sufficiente 17 Altro 18 Sufficiente 19 Sufficiente 19 Sufficiente 10 Sufficiente 11 Sufficiente 12 Sufficiente 12 Sufficiente 13 Sufficiente 14 Sufficiente 15 Sufficiente 16 Sufficiente 17 Altro 18 Sufficiente 19 Sufficiente 10 Sufficiente 11 Sufficiente 11 Sufficiente 12 Sufficiente 12 Sufficiente 13 Sufficiente 14 Sufficiente 15 Sufficiente 16 Sufficiente 17 Sufficiente 18 Sufficiente 19 Sufficiente 10	(sono possibili più risposte)					
Amancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Favorire l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Altro 3. bulla scuola Altro 4. scuola all'autista Ottimo Altro 5. cuolisponibilità verso l'utenza trasportata Ottimo 5. cuola dell'autista Ottimo 5. cuolisponibilità verso l'utenza trasportata Ottimo 6. cuo	Conciliazione con i tempi di lavoro	18		1		
Mancanza di altri mezzi di trasporto Organizzazione familiare Pavorire l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 2. Sufficiente 3. Sufficiente 3. Sufficiente 3. Sufficiente 3. Sufficiente 5. E - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo 2. Sufficiente 3. Sufficiente 5. E - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo 2. Sufficiente 3. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6. A - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 4. SCUOLABUS 4. A - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 4. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6. Sucuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 4. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 5. Sufficiente 6. Sufficiente 7. Sufficiente 8. Sufficiente 8. Sufficiente 8. Sufficiente 9. Sufficiente 9. Sufficiente 1. Insufficiente 9. Sufficiente 9. Sufficiente 1. Suffici	Eccessiva distanza dalla scuola	3				
Organizzazione tamiliare Favorire l'autonomia del minore Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dal sito web del Comune Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4. a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 19 Non rispetta gli orari 2 Sc Cortesia dell'autista Ottimo Buono 11 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 0 Sufficiente 1 Sumon 14 Soutimo Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sumon 14 Soutimo Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sumon 14 Soutimo Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sumon 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sumon 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sumon 1 Sufficiente 1 Sumon 1 Sumon 1 Sumon 1 Sufficiente 1 Sumon 1 Sufficiente 1 Sumon 1 Sum	Mancanza di altri mezzi di trasporto	4	Guida in modo inadeguato			
Altro 1 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dal sito web del Comune Dalla scuola Altro 5 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 2 3.c - Cortesia dell'autista Ottimo 26 Buono 11 Sufficiente 1 Insufficiente 2 Sufficiente 3 Insufficiente 3 Insufficiente 3 Insufficiente 5 Se - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo 20 Buono 14 Sufficiente 5 Sufficiente 6 Insufficiente 6 Insufficiente 6 Insufficiente 6 Insufficiente 5 Altro 4 Altro 6 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono 15 Sufficiente 6 Sufficiente 6 Adeguato 34 Adeguato 34 Adeguato 34 Adeguato 34 Adeguato 36 Sufficiente 36 Sufficiente 36 Adeguato 3	Organizzazione familiare	28	Usa un linguaggio inadeguato	1		
Altro 3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco Dal. 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 1 tottimo Buono Sufficiente 1 tottimo Sufficiente Sufficiente Sufficiente Sufficiente Insufficiente Sufficiente Insufficiente Sufficiente Insufficiente Sufficiente Sufficient	Favorire l'autonomia del minore	19	Non rispetta gli orari	2		
3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO 3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla stuo web del Comune Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 11 Sufficiente 11 Insufficiente 12 Sufficiente 13 Sufficiente 15 Se - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo Sufficiente Insufficiente Insuffici	Altro		5.c - Cortesia dell'autista			
3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? Telefonando all'Ufficio Istruzione Dal sito web del Comune Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 2 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 0 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 1 Sufficiente 1 Insufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Sufficiente 1 Altro 0 Alto Adeguato Adeg			Ottimo	26		
Telefonando all'Ufficio Istruzione Dal sito web del Comune Dalla scuola Passaparola Altro Sufficiente Telefonando all'Ufficio Istruzione Dalla scuola Passaparola Altro Sufficiente Suffic			Buono	11		
Dall sito web del Comune Dalla scuola Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Pocco Pocco 2. Buono 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 5.d - Disponibilità verso l'utenza 24 Buono 13 Insufficiente 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo Sufficiente Insufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato	servizio di trasporto scolastico?		Sufficiente	1		
Dalla scuola Passaparola Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco Poco Poco Poco Poco Poco Poco Poc	Telefonando all'Ufficio Istruzione	3	Insufficiente	2		
Passaparola Altro 5 Sufficiente 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 2 Buono 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 1 Alto Adeguato Basso 1 Adeguato	Dal sito web del Comune	7	5.d – Disponibilità verso l'utenza			
Altro 3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 2 Buono 30 Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo Sufficiente Sufficiente Insufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1. 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato	Dalla scuola	17	Ottimo	24		
3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 17 17 Ottimo Sufficiente 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo Sufficiente 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata 6. Ottimo Sufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1. Ottimo Sufficiente 6. D- Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Non adeguato Non adeguato Non adeguato	Passaparola	14	Buono	13		
disponibili sul sito ufficiale del Comune? Molto Abbastanza Poco 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo Sufficiente 5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata Ottimo Sufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Non adeguato	Altro	5	Sufficiente	3		
Molto Abbastanza Abbastanza Poco Buono Sufficiente Online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 17 trasportata Ottimo Sufficiente Sufficiente Insufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Sufficiente Non adeguato Non adeguato Non adeguato			Insufficiente	0		
Abbastanza Poco Poco Poco Poco Poco Poco Poco Poc	•	47				
Poco 3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 5. Sufficiente Insufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1. 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Non adeguato Non adeguato Non adeguato 36				20		
3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Sufficiente Sufficiente Insufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Adeguato Sufficiente Adeguato Adeguato Adeguato Adeguato Adeguato Anon adeguato						
online? Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 30 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Non adeguato Non adeguato 36 Non adeguato		2				
Agevole Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 30 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 1 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Non adeguato Non adeguato 36 Non adeguato 30 Altro 6.b - Ul costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Non adeguato 36						
Complicata Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente 6. QUOTA CONTRIBUTIVA 6.a - Come valuta il costo del servizio? Alto Adeguato Basso 6. De li costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Adeguato Adeguato Adeguato Adeguato Anon adeguato		30		0		
Altro 4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente O Alto Adeguato Adeguato Adeguato Servizio ricevuto? Adeguato						
4. SCUOLABUS 4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente Adeguato Andeguato Andeguato Adeguato Andeguato Adeguato Adeguato Andeguato Adeguato	•		6.a - Come valuta il costo del servizio?			
4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa? Ottimo Buono Sufficiente Adeguato Basso 1 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Non adeguato Adeguato Adeguato Non adeguato 34 1 1 Adeguato Non adeguato 36 Non adeguato	4. SCUOLABUS		Alto			
Ottimo Buono Sufficiente 15 6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto? Adeguato Non adeguato Adeguato Non adeguato Adeguato			Adeguato	34		
Buono Sufficiente Sufficiente Sufficiente Sufficiente Servizio ricevuto? Adeguato Adeguato Som adeguato				1		
Buono Sufficiente Adeguato An Adeguato Non adeguato 36	Ottimo	15				
Sufficiente 4 Non adeguato 3	Buono	20		26		
Insufficiente 1	Sufficiente	4		$\overline{}$		
	Insufficiente	1	Non adeguato	3		

oltre 50 anni

6.c - È soddisfatto delle modalità di		8.b - Cittadinanza del compilatore	
pagamento introdotte dalla		Italiana	39
normativa nazionale (PagoPA)? Molto	12	Straniera	1
Abbastanza	18	8.c - Grado di istruzione del compilatore	
		Elementare •	0
Poco	5	Media inferiore	3
Per nulla	5	Media superiore	25
7. UFFICIO ISTRUZIONE		Università	14
7.a - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'Ufficio Istruzione? (barrare una sola		8.d - Professione del compilatore	
casella)		Lavoratore dipendente	32
richiesta di informazioni	35	Lavoratore autonomo	_
ritardo dello scuolabus	0		4
altro	0	Libero professionista	0
7.b - Con quale frequenza si è rivolto all'		Casalinga/o	1
Ufficio Istruzione?		Pensionato	1
1 volta al mese	0	9. SUGGERIMENTI (per il miglioramento del servizio)	
1 volta all'anno	35	(trascrizione/sintesi delle proposte dei genitori)	
mai	4	 agevolare con l'orario di passaggio dello scuolabus chi abita nelle vicinanze piuttosto di chi abita più 	
7.c - Come valuta la tempestività della		lontano. Al mattino (andata) a Palse passa alle ore	
risposta alle sue richieste?		7:05, orario non adeguato	3
Ottima	14	 organizzare il mezzo per farlo passare prima alle fermate poiché i ragazzi arrivano spesso in ritardo 	
Buona	18	a scuola (prerogativa della zona di S. Antonio).	23
Sufficiente	3	• il pulmino giallo del sabato è scomodo, c'è poco	
Insufficiente	0	spazio, i posti a sedere sono troppo piccoli, non adatto per i ragazzi delle medie.	26
7.d – Come valuta nel complesso il servizio		• PagoPA farraginoso e soggetto al pagamento di	
di Trasporto scolastico?		commissioni.	10
Buono	35	 PagoPA soggetto al pagamento di commissioni 	16
Sufficiente	4	costo alto rispetto ad altri Comuni	5
Insufficiente	1	 ottimo servizio, autista super - speriamo che il servizio prosegua nei prossimi anni 	33
8. DATI GENERICI COMPILATORE		Servizio prosegua nei prossimi anni	
8.a - Età del compilatore			
fino ai 30 anni	0		
dai 31 ai 40 anni	1		
dai 41 ai 50 anni	34		
	<u> </u>		

Dall'analisi dei dati raccolti risulta un buon gradimento dell'operato sia degli autisti (90%). Non sono stati rilevati particolari problemi per quanto riguarda la pulizia degli scuolabus, i tempi di percorrenza e il tragitto casa/scuola (83%) e non risultano utenti insoddisfatti.

5

Per quanto riguarda l'importo della quota contributiva richiesta per la fruizione del servizio una parte degli utenti (il 12,5%) considera il costo alto; il 2,5% lo considera basso, mentre l'85% lo considera adeguato al servizio ricevuto.

Il rapporto con l'ufficio istruzione viene anch'esso valutato positivamente sia per quanto riguarda la capacità di rispondere tempestivamente alle richieste dell'utente, sia per quanto riguarda l'organizzazione del servizio (91,43%).

Nel complesso Il servizio di trasporto scolastico è stato valutato positivamente dall'87,50% dagli utenti.

APPRESENTAZIONE GRAFICA DELLA SODDIFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO A.S. 2020/2021

