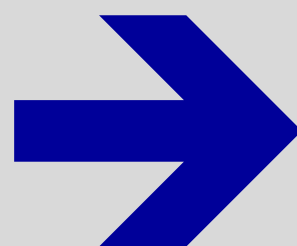


A.S.2020/2021

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

RELAZIONE FINALE



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 efficace 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, autoprodotta, 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.

La scala di giudizio è 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. PROFILO UTENTE

1.a - Scuola frequentata

Primaria Porcia	3
Primaria Palse	-
Primaria Roraipiccolo	7
Primaria Sant'Antonio	-
Secondaria di 1° grado	30

1.b - Frazione di residenza

Primaria Porcia	7
Primaria Palse	5
Primaria Roraipiccolo	10
Primaria Sant'Antonio	17

2. MOTIVAZIONE

(sono possibili più risposte)

Conciliazione con i tempi di lavoro	18
Eccessiva distanza dalla scuola	3
Mancanza di altri mezzi di trasporto	4
Organizzazione familiare	28
Favorire l'autonomia del minore	19
Altro	1

3. PUBBLICITÀ DEL SERVIZIO

3.a - Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico?

Telefonando all'Ufficio Istruzione	3
Dal sito web del Comune	7
Dalla scuola	17
Passaparola	14
Altro	5

3.b - È soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito ufficiale del Comune?

Molto	17
Abbastanza	19
Poco	2

3.c - Come valuta la modalità di iscrizione online?

Agevole	30
Complicata	9
Altro	0

4. SCUOLABUS

4.a - Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa?

Ottimo	15
Buono	20
Sufficiente	4
Insufficiente	1

4.b - Come valuta la puntualità delle corse?

Insufficiente	3
Sufficiente	7
Buono	30

4.c - Come valuta la pulizia del mezzo?

Ottimo	12
Buono	22
Sufficiente	6
Insufficiente	0

5. AUTISTA

5.a - È soddisfatto del comportamento dell'autista?

Sì	36
Abbastanza	3
No	1

5.b - Se poco soddisfatto o insoddisfatto:

Guida in modo inadeguato	2
Usa un linguaggio inadeguato	1
Non rispetta gli orari	2

5.c - Cortesia dell'autista

Ottimo	26
Buono	11
Sufficiente	1
Insufficiente	2

5.d - Disponibilità verso l'utenza

Ottimo	24
Buono	13
Sufficiente	3
Insufficiente	0

5.e - Capacità di gestione dell'utenza trasportata

Ottimo	20
Buono	14
Sufficiente	6
Insufficiente	0

6. QUOTA CONTRIBUTIVA

6.a - Come valuta il costo del servizio?

Alto	5
Adeguato	34
Basso	1

6.b - Il costo del servizio è adeguato al servizio ricevuto?

Adeguato	36
Non adeguato	3

6.c - È soddisfatto delle modalità di pagamento introdotte dalla normativa nazionale (PagoPA)?

Molto	12
Abbastanza	18
Poco	5
Per nulla	5

7. UFFICIO ISTRUZIONE**7.a - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'Ufficio Istruzione? (barrare una sola casella)**

richiesta di informazioni	35
ritardo dello scuolabus	0
altro _____	0

7.b - Con quale frequenza si è rivolto all'Ufficio Istruzione?

1 volta al mese	0
1 volta all'anno	35
mai	4

7.c - Come valuta la tempestività della risposta alle sue richieste?

Ottima	14
Buona	18
Sufficiente	3
Insufficiente	0

7.d - Come valuta nel complesso il servizio di Trasporto scolastico?

Buono	35
Sufficiente	4
Insufficiente	1

8. DATI GENERICI COMPILATORE**8.a - Età del compilatore**

fino ai 30 anni	0
dai 31 ai 40 anni	1
dai 41 ai 50 anni	34
oltre 50 anni	5

8.b - Cittadinanza del compilatore

Italiana	39
Straniera	1

8.c - Grado di istruzione del compilatore

Elementare	0
Media inferiore	3
Media superiore	25
Università	14

8.d - Professione del compilatore

Lavoratore dipendente	32
Lavoratore autonomo	4
Libero professionista	0
Casalinga/o	1
Pensionato	1

9. SUGGERIMENTI *(per il miglioramento del servizio)**(trascrizione/sintesi delle proposte dei genitori)*

- agevolare con l'orario di passaggio dello scuolabus chi abita nelle vicinanze piuttosto di chi abita più lontano. Al mattino (andata) a Palse passa alle ore 7:05, orario non adeguato **3**
- organizzare il mezzo per farlo passare prima alle fermate poiché i ragazzi arrivano spesso in ritardo a scuola (prerogativa della zona di S. Antonio). **23**
- il pulmino giallo del sabato è scomodo, c'è poco spazio, i posti a sedere sono troppo piccoli, non adatto per i ragazzi delle medie. **26**
- PagoPA farraginoso e soggetto al pagamento di commissioni. **10**
- PagoPA soggetto al pagamento di commissioni **16**
- costo alto rispetto ad altri Comuni **5**
- ottimo servizio, autista super - speriamo che il servizio prosegua nei prossimi anni **33**

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.

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

