



COMUNE DI
RUBIERA

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Report indagine di gradimento
del
Servizio di trasporto scolastico dedicato
a.s. 2023/2024

dicembre 2024

Indice generale

<u>PREMESSA.....</u>	<u>3</u>
<u>OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO.....</u>	<u>4</u>
<u>LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO.....</u>	<u>5</u>
<u>ANALISI GRAFICA.....</u>	<u>6</u>
<u>CONCLUSIONI.....</u>	<u>15</u>
<u>ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO.....</u>	<u>16</u>

PREMESSA

Il Comune di Rubiera ha realizzato nel mese di giugno 2024 un'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio di trasporto scolastico riferito all'a.s. 2023/2024.

Il servizio di trasporto è rivolto ai bambini di età compresa tra i 6 e i 14 anni che frequentano la scuola primaria e secondaria di primo grado.

Il servizio si svolge:

- dalle 07:00 alle 08:05 al mattino per l'andata;
- dalle 12:20 alle 14:15 per il ritorno.

Il Servizio di trasporto dedicato copre tutto il territorio comunale ed è articolato nelle seguenti linee:

- Linea 1 Frazioni;
- Linea 2 Centro;

Il numero di iscritti al servizio di trasporto scolastico è pari a n. 142 bambini. In totale sono stati compilati n. 48 questionari *online*.

Il Servizio di trasporto scolastico è gestito mediante un appalto esterno, per il periodo 2023-2026.

L'indagine è stata condotta utilizzando una modalità di somministrazione *online* tramite Google moduli.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO

L'obiettivo dell'indagine è quello di raccogliere l'opinione dei cittadini, sia a fini conoscitivi sia per migliorare ed ottimizzare la qualità dei servizi erogati, in linea con i requisiti previsti dalla riforma della Pubblica Amministrazione di cui al Dlgs n. 150/2009.

Come previsto dall'articolo 28 del Regolamento sui controlli interni: *“La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo”.*

L'indagine è stata inoltre condotta con riferimento all'obiettivo esecutivo di gestione/*performance* esercizio 2024 del Settore Servizi scolastici ed educativi codice n. *RU03.3.1_0001* denominato *“Rilevare il livello di gradimento/qualità percepita degli utenti dei servizi extrascolastici di refezione e trasporto scolastico, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi”*.

Lo strumento utilizzato è un questionario articolato in due sezioni:

- una sezione anagrafica finalizzata a profilare gli utenti del servizio per: genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa e linea di trasporto frequentata;
- una sezione con 11 domande relative ai contenuti del servizio erogato (le valutazioni sono espresse mediante una scala da 1 a 10, dove 1 equivale a “pessimo” e 10 a “ottimo”);

conclude uno spazio libero riservato a note e suggerimenti.

Il questionario è stato somministrato nel mese di giugno 2024.

LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO

Nel periodo di indagine sono state raccolti n. 48 questionari su un totale di n. 142 utenti, ai quali è stata inviata una *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica registrato, con in allegato il *link* alla pagina di Google Moduli per la compilazione delle domande.

La percentuale di restituzione è pari al 33,8%.

Di seguito si riporta la valutazione media dei punteggi sulla base delle risposte:

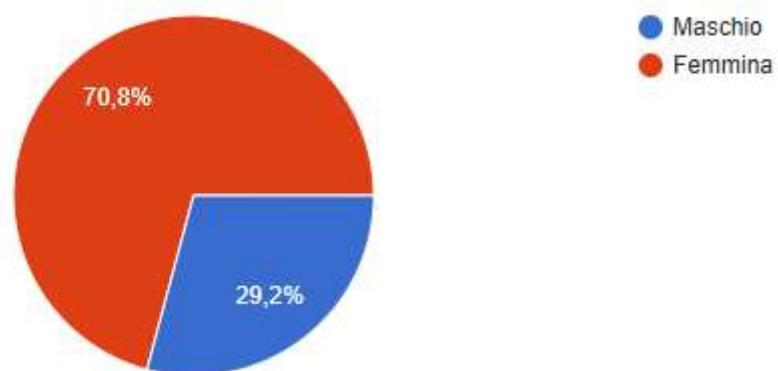
2.4 Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,68
3.1 Come valuta la facilità/semplicità di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato	8,54
3.2 Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato	8,18
3.3 Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	8,18
4.1 Disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato	8
4.2 Competenze del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,7
4.3 Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus	7,6
4.4 Come valuta pulizia e igiene degli scuolabus	7,64
4.5 Come valuta il livello di comfort degli scuolabus	7,27
4.6 Come valuta l'adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla vostra residenza o domicilio	8,37
4.8 Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus	7,31

ANALISI GRAFICA

Dal punto di vista socio-anagrafico gli utenti che hanno risposto all'indagine sono rappresentati come segue (in forma tabellare e grafica la distribuzione di frequenza, rispettivamente, in valori assoluti e percentuali):

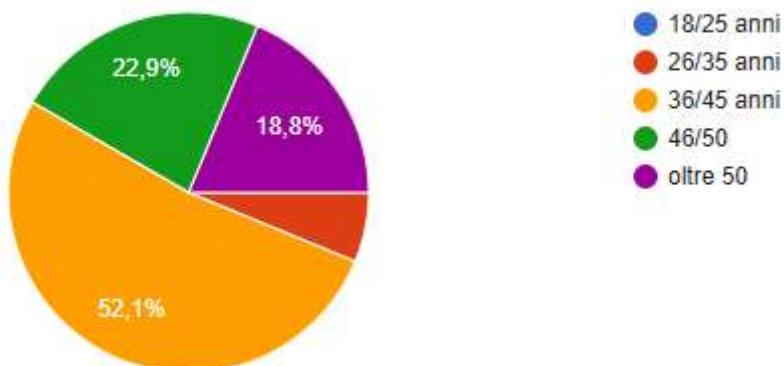
Genere

F	M
34	14



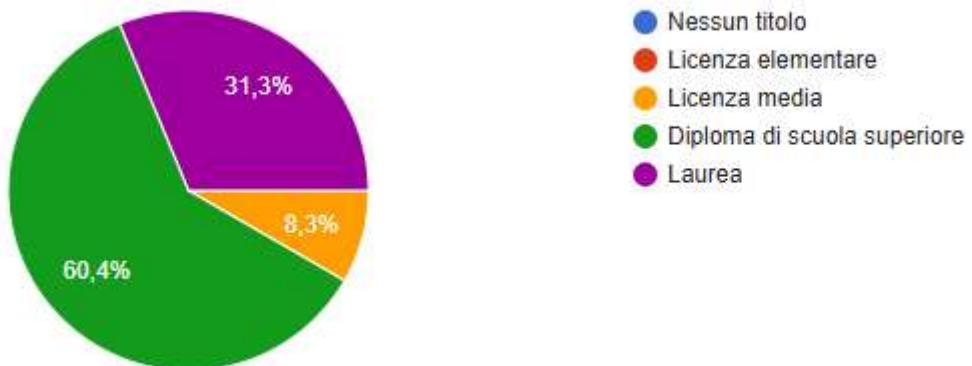
Fascia di età

18-25	26-35	36-45	46-50	Oltre 50
0	3	25	11	9



Titolo di studio

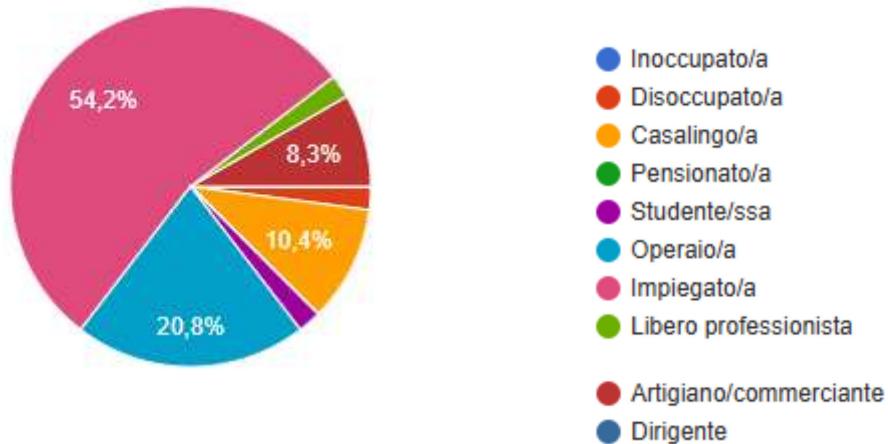
NESSUN TITOLO	LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA	DIPLOMA DI SCUOLA SUPERIORE	LAUREA
0	0	4	29	15



Condizione di lavoro

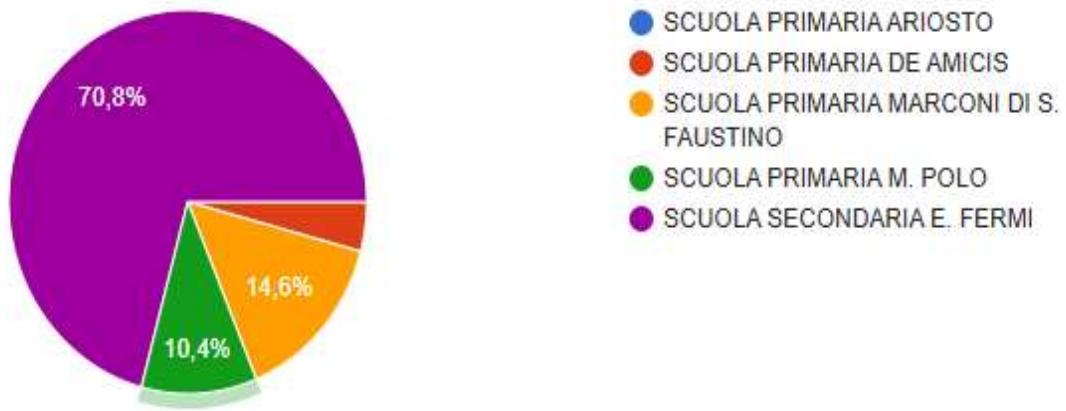
INOCCUPATO/A	DISOCCUPATO/A	CASALINGO/A	PENSIONATO/A	STUDENTE/SSA
0	1	5	0	1

OPERAIO/A	LIBERO PROFESSIONISTA	DIRIGENTE	ARTIGIANO/ COMMERCIALENTE	IMPIEGATO/A
10	1	0	4	26



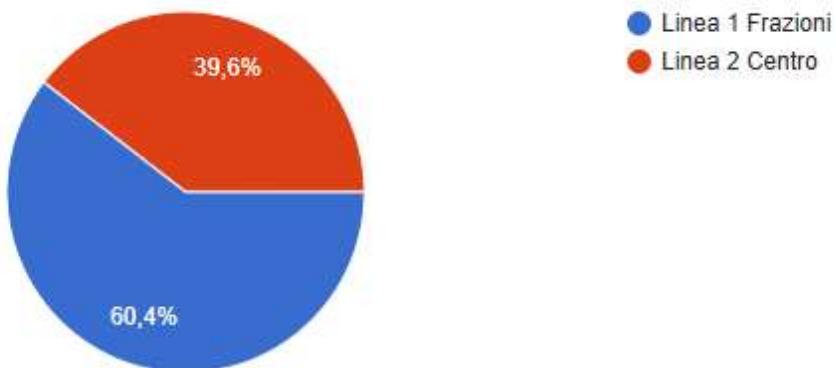
Scuola frequentata dallo studente

SCUOLA PRIMARIA "ARIOSTO"	SCUOLA PRIMARIA "DE AMICIS"	SCUOLA PRIMARIA "MARCONI" DI S. FAUSTINO	SCUOLA PRIMARIA "M. POLO"	SCUOLA SECONDARIA "E. FERMI"
0	2	7	5	34



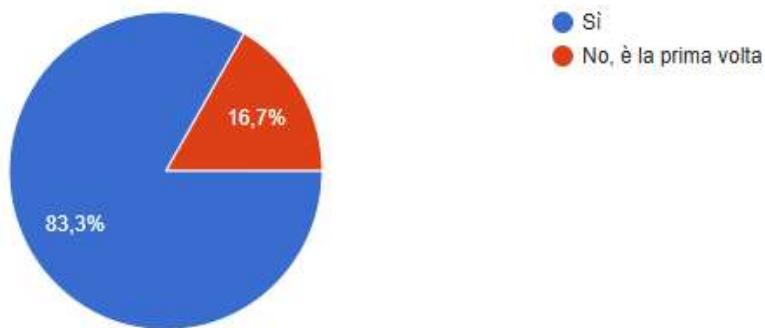
Linea di trasporto utilizzata

LINEA 1 FRAZIONI	LINEA 2 CENTRO
29	19



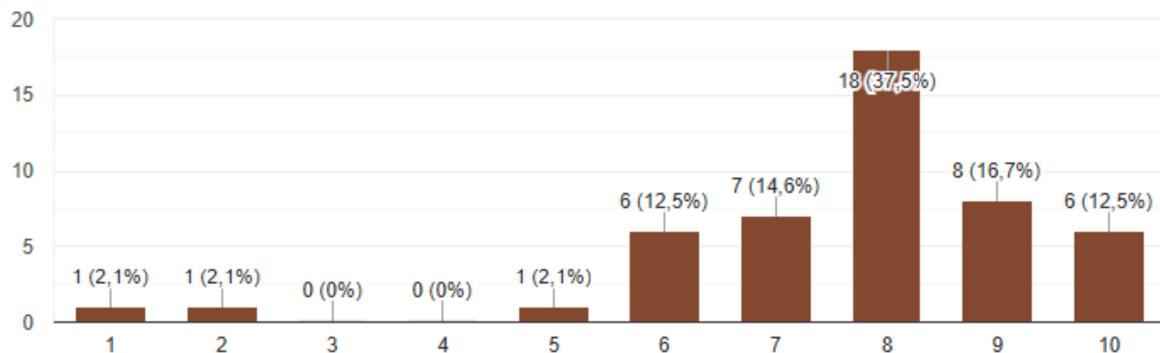
Ha utilizzato precedentemente il Servizio di trasporto scolastico dedicato?

SI'	NO, è LA PRIMA VOLTA
40	8



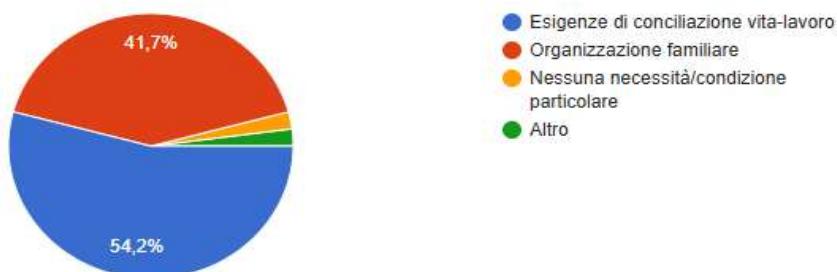
Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 7,68

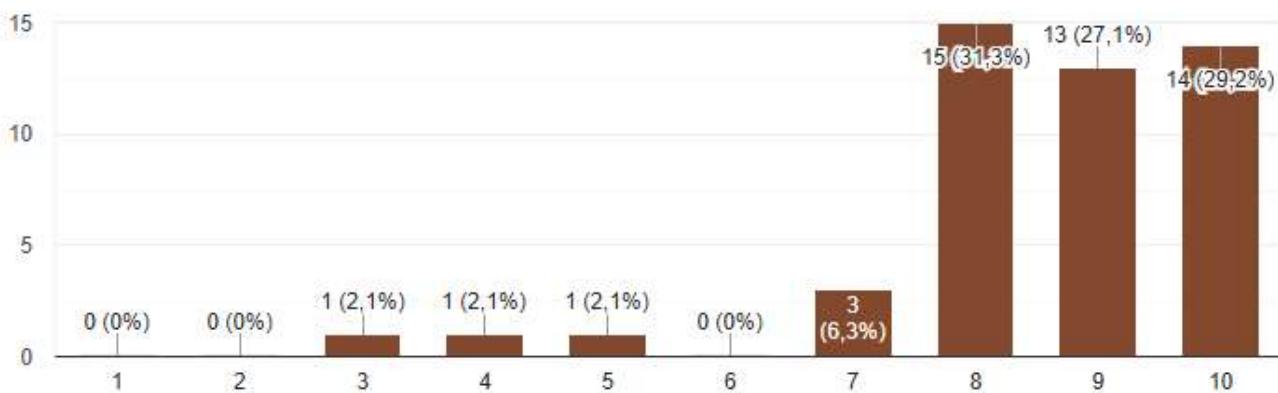


Ha necessità di utilizzare il Servizio di trasporto scolastico dedicato per . . .

ESIGENZE DI CONCILIAZIONE VITA-LAVORO	ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	NESSUNA NECESSITA'/ CONDIZIONE PARTICOLARE	ALTRO
26	20	1	1

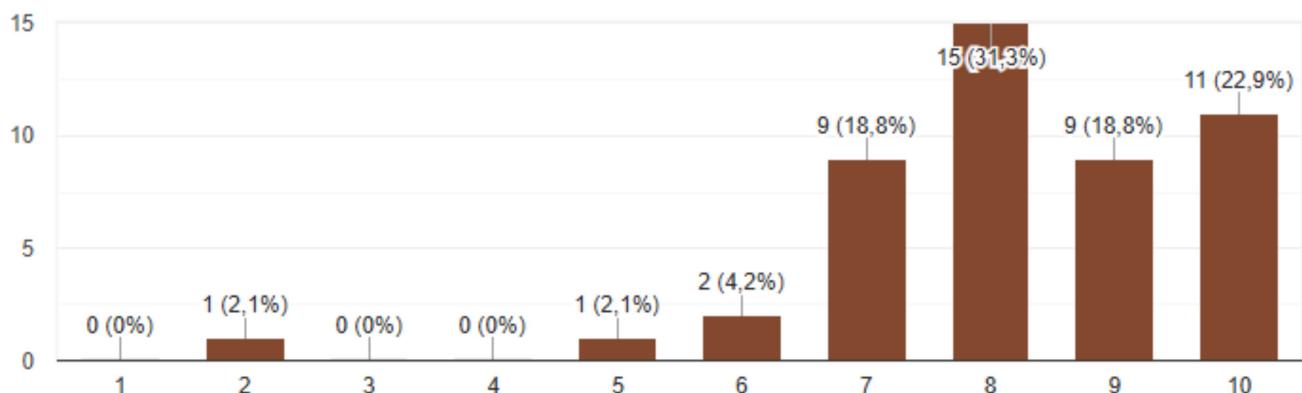


Come valuta la facilità/semplicità di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato
MEDIA= 8,54



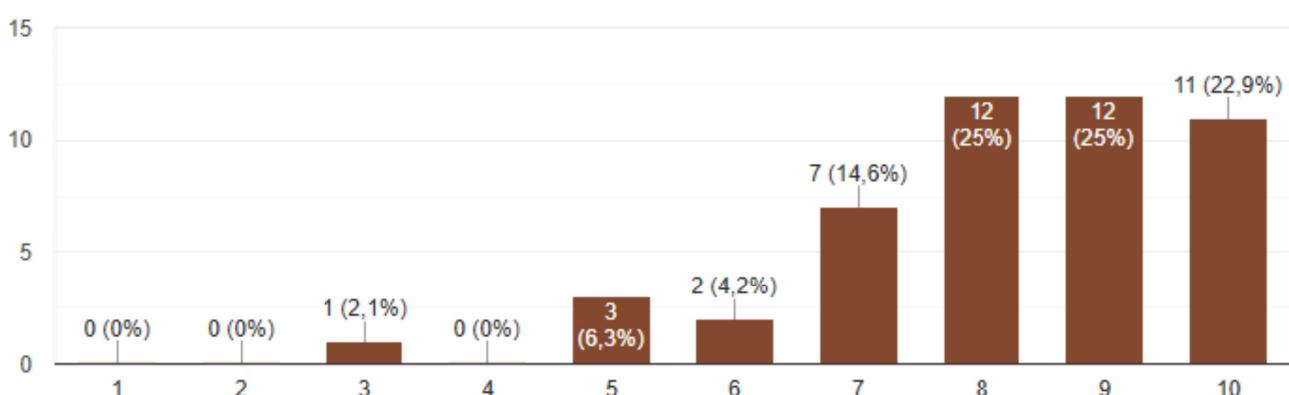
Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 8,18



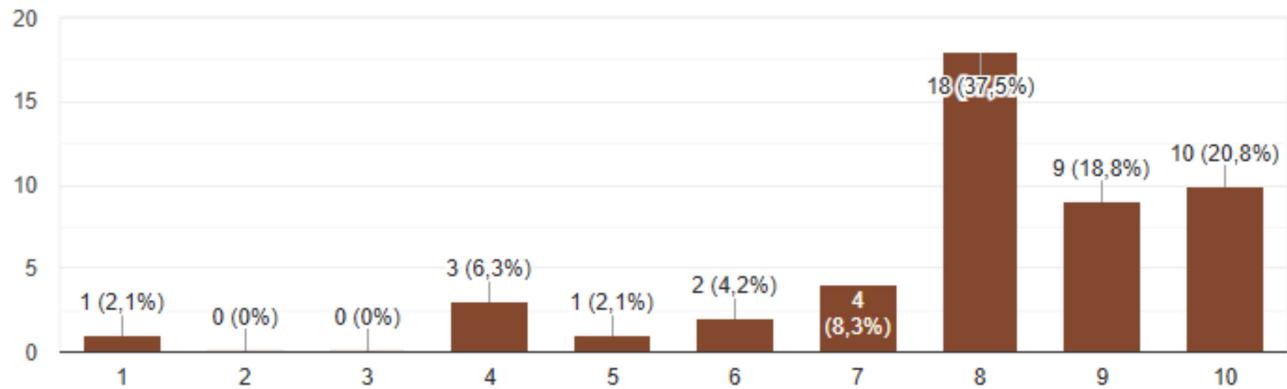
Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione

MEDIA= 8,18



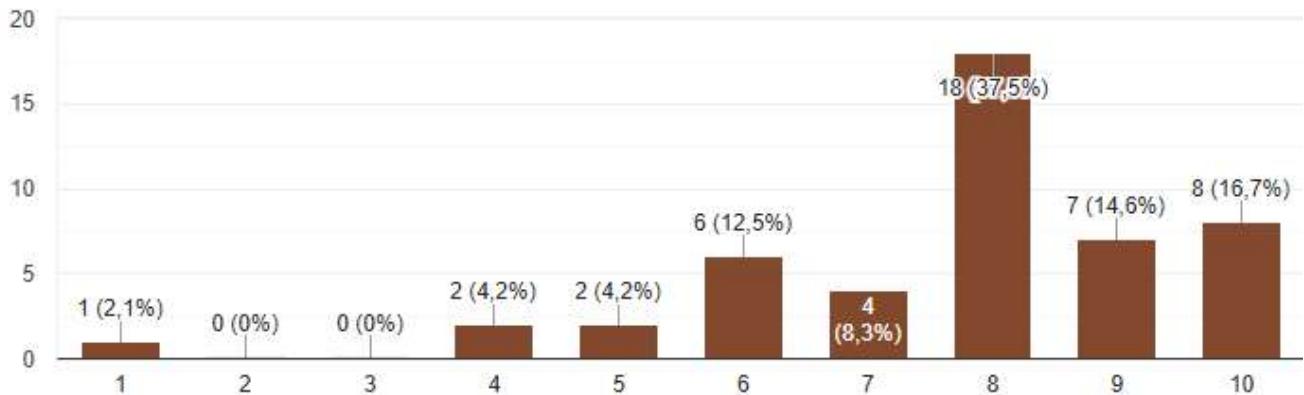
Disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 8



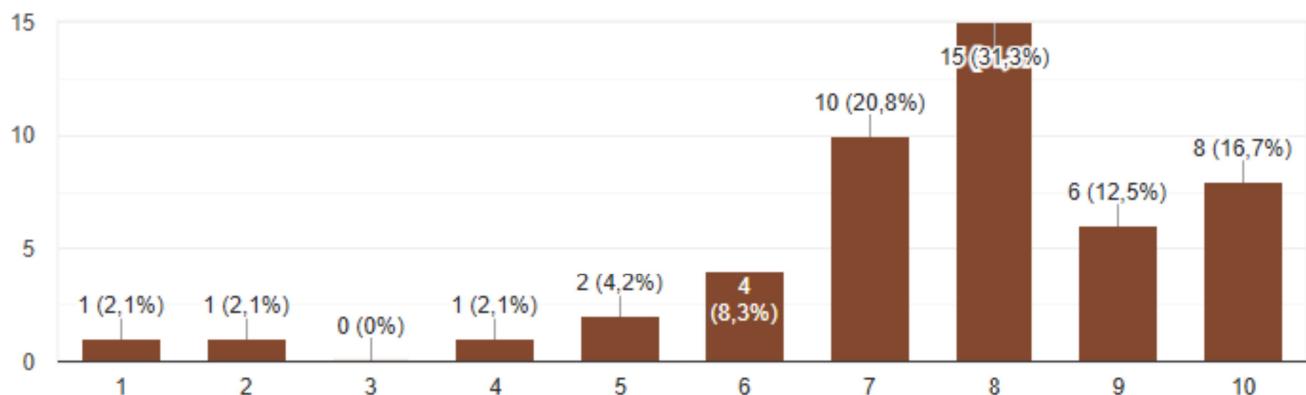
Competenze del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 7,7



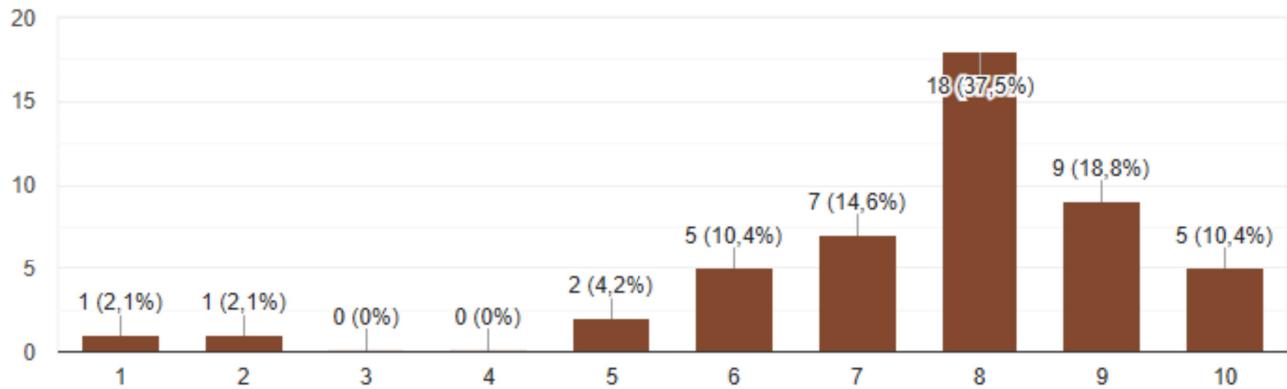
Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus

MEDIA= 7,6



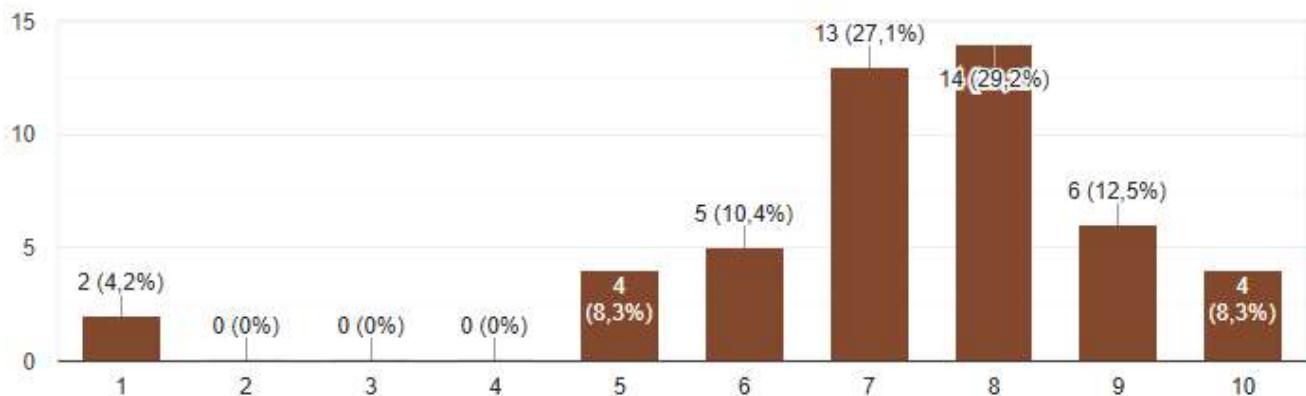
Come valuta pulizia e igiene degli scuolabus

MEDIA= 7,64



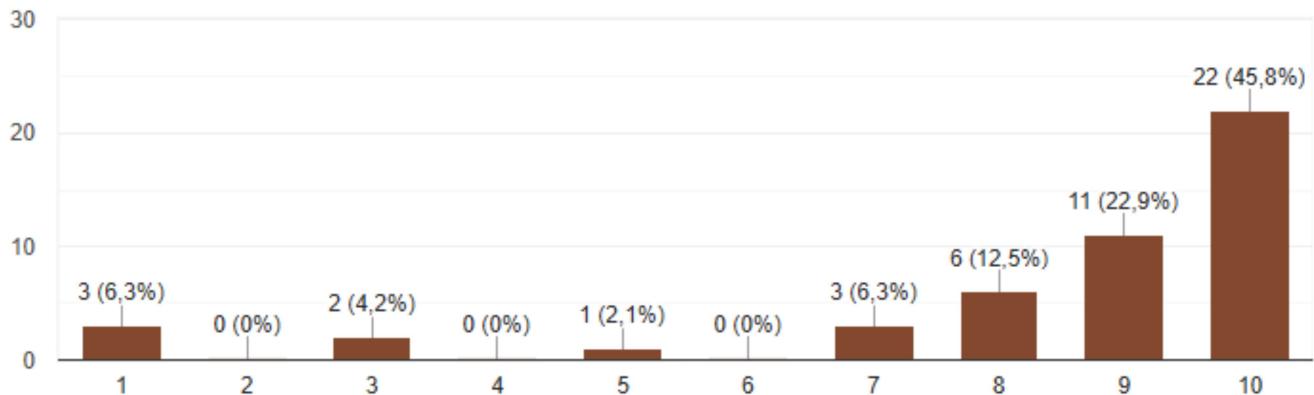
Come valuta il livello di comfort degli scuolabus

MEDIA= 7,27



Come valuta l'adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla vostra residenza o domicilio

MEDIA= 8,37

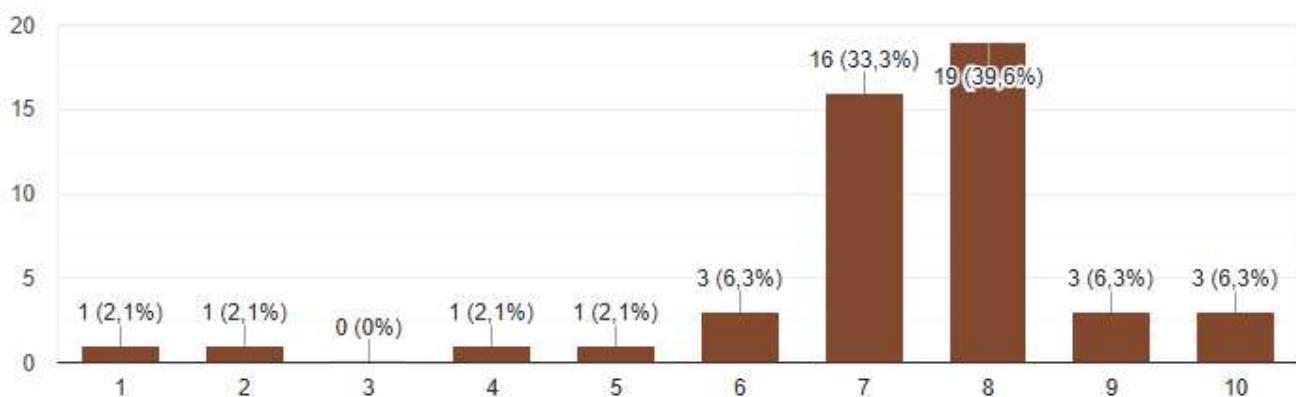


Se la valutazione alla domanda precedente è inferiore a 6 indicare sinteticamente le motivazioni

- Il punto di fermata è troppo pericolosa;
- gli orari stabiliti dalle fermate non coincidono con le esigenze lavorative precedentemente comunicate;
- la fermata dell'autobus per mia figlia è particolarmente pericolosa in zona in cui viviamo;
- la sola sosta di Fontana zona bar rende inutile il servizio visto che necessita prendere l'auto per raggiungere la fermata quando con un comodo tragitto di 100 m in più e una comodissima rotonda dove poter girare l'autobus servirebbe tutte le vie di Fontana;
- nella zona di Fontana dove abitiamo con un percorso di 100 m più lungo con una rotatoria presente per girare l'autobus il servizio risulterebbe ottimo visto che comunque per noi per raggiungere la fermata è necessario prendere l'auto vanificando il servizio ;
- perfetta la posizione, scomodo l'orario perché passa molto presto

Come valuta l'adeguatezza della tariffa per la frequenza rispetto al servizio erogato

MEDIA= 7,31



NOTE E SUGGERIMENTI

- I ritardi i primi mesi di scuola anche a lezioni già avviate sono state dovute a causa di sbagli di percorso. capita cioè anche quando il personale è nuovo.
istruiteli per tempo;
- Migliore climatizzazione;
- Più organizzazione nelle prime settimane di scuola, in modo che arrivino in tempo utile e non in ritardo fin dal primo giorno di scuola. In caso di assenza di un autista dovrebbe esserci sempre un sostituto. Grazie;
- segnalo solo che in data 9 ottobre 2023 il pulmino scolastico non è passato creando un disservizio e non mai stata fornita una spiegazione e/o una mail di scuse per il disagio creato da parte dell'Ufficio Scuola. Per il resto tutto a posto;

- Unica nota è una maggiore disponibilità di fermare;
- In caso di problemi al servizio comunicazioni immediate alle famiglie perchè si possano organizzare;
- La linea 2 per arrivare in Via Aristotele ci mette troppo tempo,dalle 13:10 che esce la ragazzina da scuola arriva a casa alle 13:45 circa. Sicuramente da migliorare le tempistiche poiché il pulmino fa' un giro troppo lungo e poi qualche volta era troppo pieno e la ragazzina è tornata a casa a piedi. Grazie, cordiali saluti;
- Se dovesse capitare un ritardo o un disagio, penso sia importante essere avvisati subito, più che altro per non allarmare i bambini, e ci dovrebbe essere un filo diretto con l'autobus, magari avendo un numero di telefono cellulare dedicato solo a questo servizio che può mettere in comunicazione genitori, autobus e ufficio scuola nell'immediatezza del guasto o dei ritardi. Sarebbe solo usato nelle Urgenze che, abbiamo visto durante l'anno, possono capitare. Grazie!;
- Il numero 2 è davvero un pullman molto piccolo,anche rispetto al numero 1. I ragazzi,specie quelli delle medie,fanno fatica a stare seduti, soprattutto in quei giorni in cui hanno zaino, strumento musicale e zaino per la palestra. Inoltre la pulizia lascia veramente a desiderare, senza polemica.. è solo una critica spero costruttiva;
- Se esistesse una lista di preferenze di orario, noi vorremmo che passasse da casa nostra più tardi possibile. È fin dalla prima elementare che lo prende attorno alle 7:10-7:14 e fa 40 minuti di viaggio per arrivare a scuola;
- Una sosta lungo madonna di Pompei altezza campo da calcio al servizio dei dieci bambini che abitano in quel quartiere;
- Comunicazione con gli genitore, in caso di ritardo o altri motivi come guastodirettamente;
- Puntualità fin dai primi giorni di scuola. Comunicazione e organizzazione più efficace in caso di assenza dell'autista, o per altri motivi tecnici;
- La possibilità di contattare e di essere contattati in caso di ritardi ecc;
- App con posizione in tempo reale del pulmino;
- Sarebbe una buona idea avete una linea cellulare adibita al trasporto ed esclusiva che avvisa tutti i genitori in tempo reale di ritardi e/o mal funzionamento dello scuolabus, poiché, è vero che viviamo in una frazione e ci conosciamo tutti, ma è capitato più volte che non sapessimo dove fosse l'autobus e a che ora sarebbe arrivato. Grazie!!!!;
- Quest'anno il pullman n°1 alcune volte la mattina il pullman non arrivava proprio oppure si fermava durante il tragitto quest'anno abbiamo avuto molta difficoltà. Meglio sistemare questo problema così non succede il prossimo anno . Grazie;
- Lo scuolabus non dovrebbe arrivare in anticipo alle fermate, o almeno attendere fino all'orario esatto di arrivo prima di ripartire;
- Tenere in considerazione le richieste dei vari genitori in merito agli orari dello scuolabus in modo che i bambini riescano a prendere sotto casa lo scuolabus e magari cambiare il giro per venire incontro a noi genitori. Perché c'è chi preferisce prendere lo scuolabus alle 7:30 e chi come me prima.

CONCLUSIONI

Dalle valutazioni espresse da parte degli utenti che fruiscono del servizio di trasporto scolastico è emerso un buon livello di gradimento medio pari a 7,7 (su una scala da 1 a 10).

I punteggi più alti sono stati assegnati ai seguenti item:

- Facilità/semplicità di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato (punteggio medio di 8,54);
- Adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla residenza o domicilio (punteggio medio di 8,37);
- Disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato (punteggio medio di 8).

Lo spazio riservato a “Eventuali note e/o suggerimenti” è stato compilato da n. 19 utenti, fornendo indicazioni per un ulteriore miglioramento del servizio. Nello specifico, suddividendo le risposte per cluster, gli utenti hanno segnalato i seguenti aspetti:

	N
Comunicazione diretta con il personale per segnalare alle famiglie i possibili disagi in tempo reale (es ritardo, guasti, ecc)	8
Migliorare la preparazione sui percorsi dei nuovi autisti o sostituti	2
Migliorare l'ubicazione dei punti di raccolta	2
Migliore comfort sul mezzo	2
Maggior puntualità	2
Possibilità di scegliere l'orario in cui passa alla propria fermata	3

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

Genere

Maschio	
Femmina	

Fascia d' età

18-25	
26-35	
36-45	
46-50	
oltre 50	

Titolo di Studio

Nessun titolo	
Licenza elementare	
Licenza media	
Diploma di scuola superiore	
Laurea	

Condizioni di Lavoro

Inoccupato/a	
Disoccupato/a	
Casalingo/a	
Studente/ssa	
Pensionato/a	
Artigiano/commercianti	
Operaio	
Libero professionista	
Impiegato	
Dirigente	

Scuola frequentata dallo studente

Scuola primaria "Ariosto"	
Scuola primaria "De Amicis"	
Scuola primaria "Marconi" di San Faustino	
Scuola primaria "M. Polo"	
Scuola secondaria "E. Fermi"	

Linea utilizzata

Linea 1 Frazioni	
Linea 2 Centro	

Ha già utilizzato precedentemente il Servizio di trasporto scolastico dedicato?

Sì	
No, è la prima volta	

Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ha necessità di utilizzare il Servizio di trasporto scolastico dedicato per...

Esigenze di conciliazione vita-lavoro	
Organizzazione familiare	
Nessuna necessità/condizione particolare	
Altro	

Come valuta la facilità/semplicità di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Come valuta la disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Competenze del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Come valuta pulizia e igiene degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Come valuta il livello di comfort degli scuolabus

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Come valuta l'adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla vostra residenza o domicilio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Se la valutazione alla domanda precedente è inferiore a 6 indicare sinteticamente le motivazioni

Come valuta adeguatezza della tariffa per la frequenza rispetto al servizio erogato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Note e/o suggerimenti

.....

.....

.....