



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

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

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:

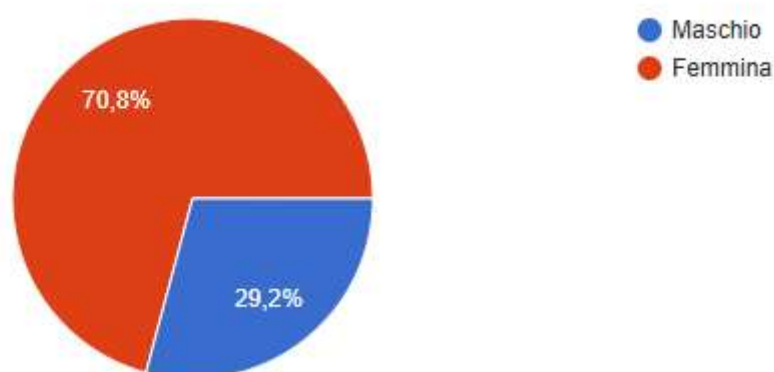
| | |
|---|------|
| 2.4 Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato | 7,68 |
| 3.1 Come valuta la facilità/semplificata di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato | 8,54 |
| 3.2 Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di 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):

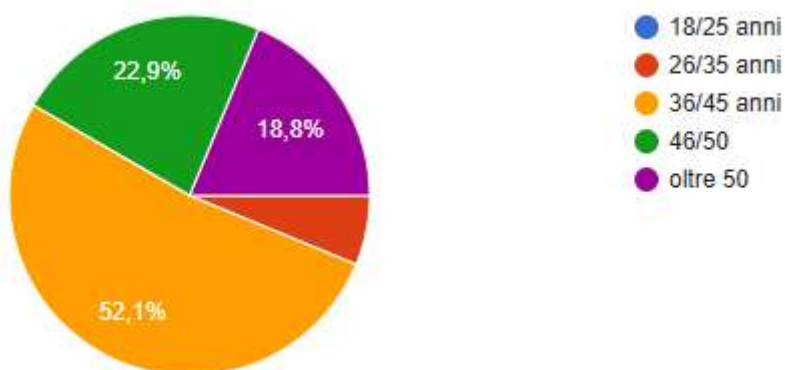
Genere

| F | M |
|----|----|
| 34 | 14 |



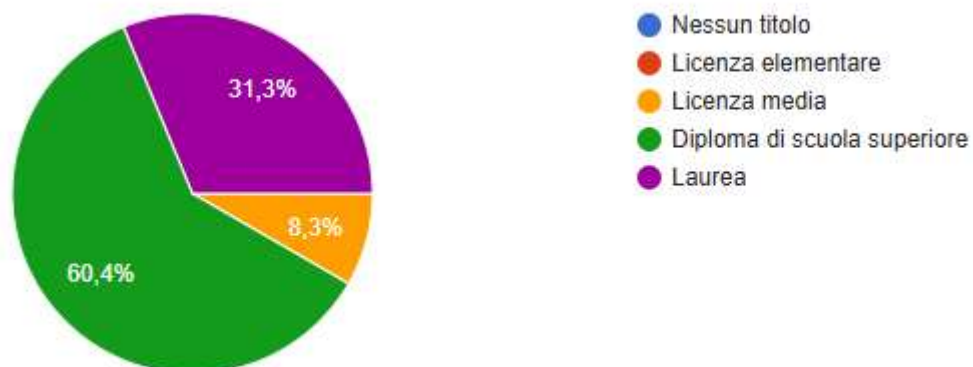
Fascia di età

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



Titolo di studio

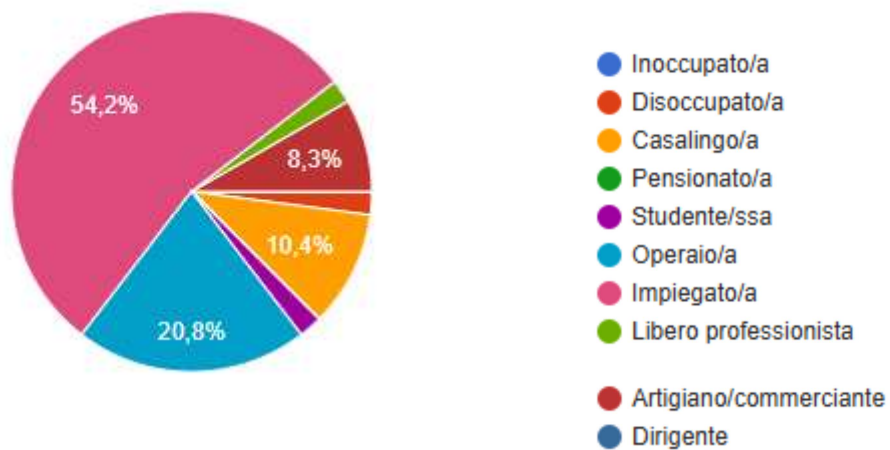
| NESSUN TITOLO | LICENZA ELEMENTARE | LICENZA MEDIA | DIPLOMA DI SCUOLA SUPERIORE | LAUREA |
|---------------|--------------------|---------------|-----------------------------|--------|
| 0 | 0 | 4 | 29 | 15 |



Condizione di lavoro

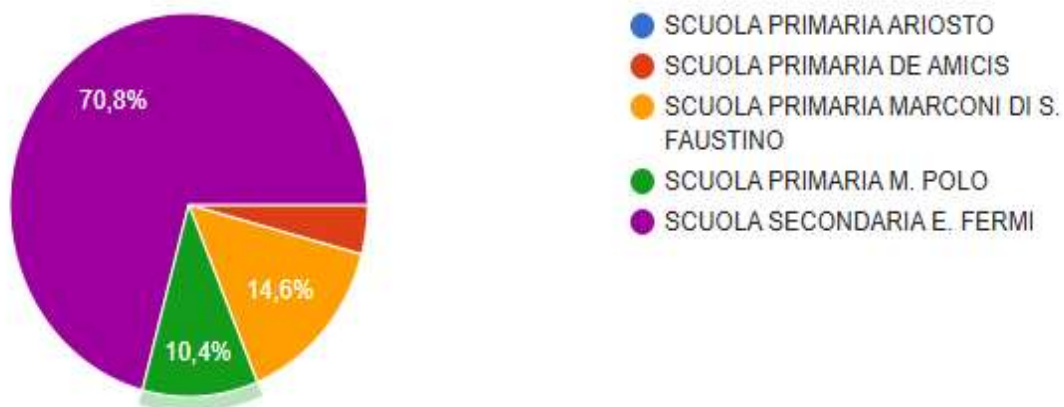
| INOCCUPATO/A | DISOCCUPATO/A | CASALINGO/A | PENSIONATO/A | STUDENTE/SSA |
|--------------|---------------|-------------|--------------|--------------|
| 0 | 1 | 5 | 0 | 1 |

| OPERAIO/A | LIBERO PROFESSIONISTA | DIRIGENTE | ARTIGIANO/COMMERCIANTE | IMPIEGATO/A |
|-----------|-----------------------|-----------|------------------------|-------------|
| 10 | 1 | 0 | 4 | 26 |



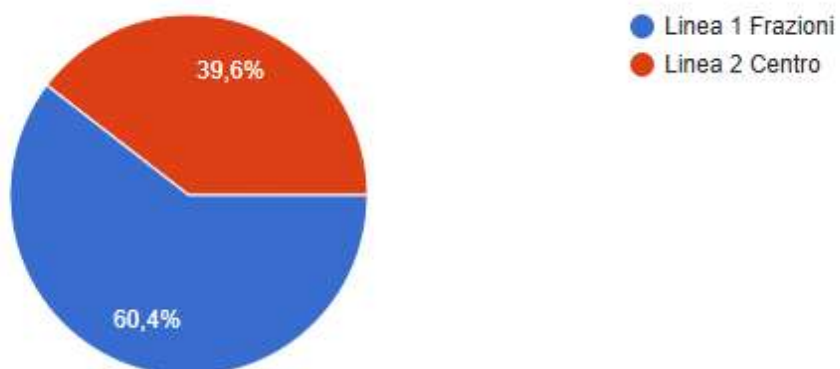
Scuola frequentata dallo studente

| 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 |



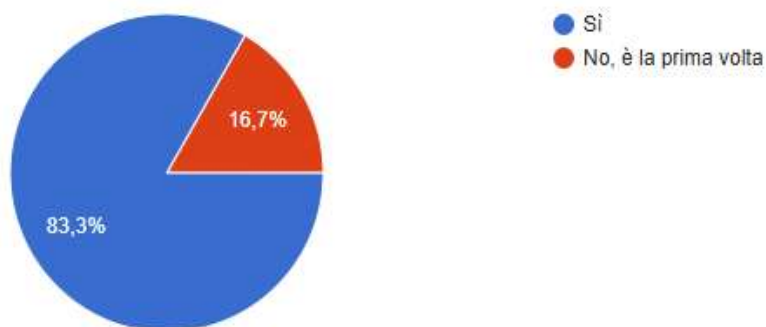
Linea di trasporto utilizzata

| LINEA 1 FRAZIONI | LINEA 2 CENTRO |
|---------------------|-------------------|
| 29 | 19 |



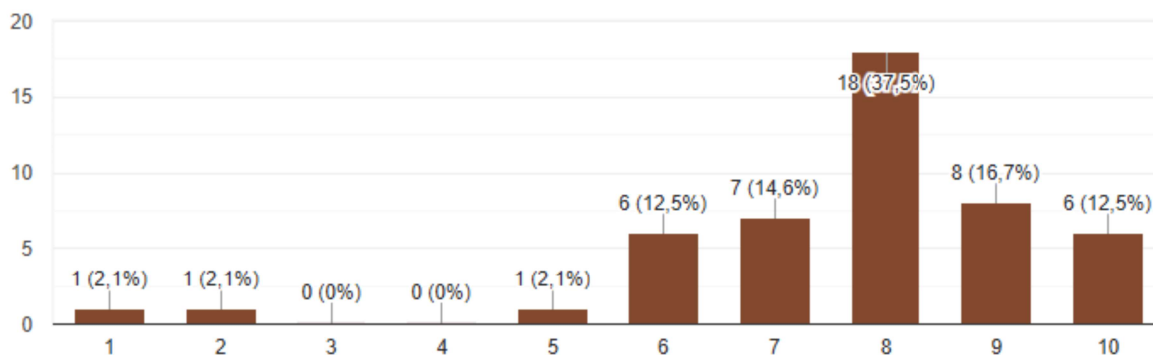
Ha utilizzato precedentemente il Servizio di trasporto scolastico dedicato?

| SI' | NO, è LA PRIMA VOLTA |
|-----|----------------------|
| 40 | 8 |



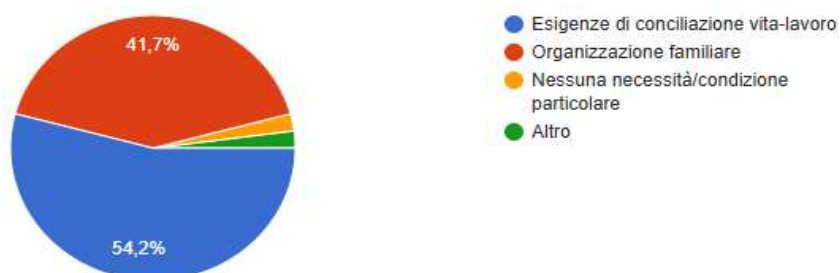
Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 7,68



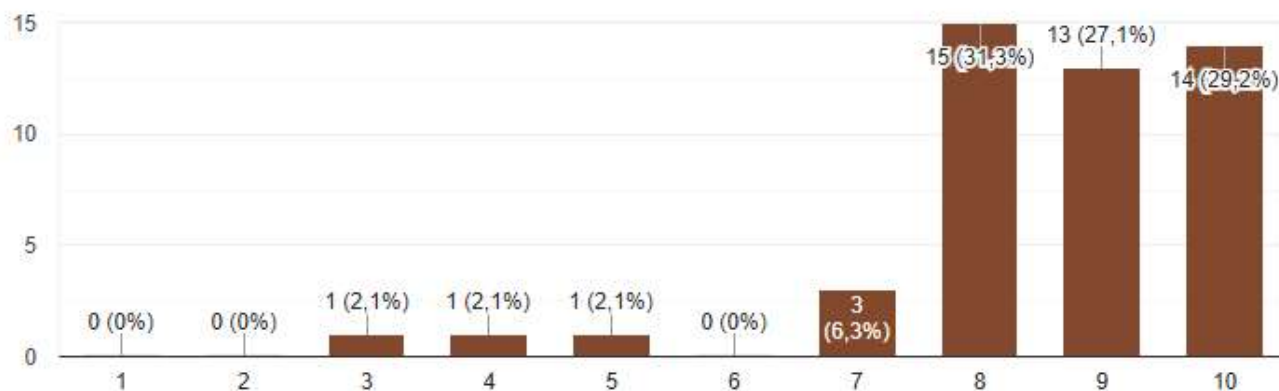
Ha necessità di utilizzare il Servizio di trasporto scolastico dedicato per ...

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



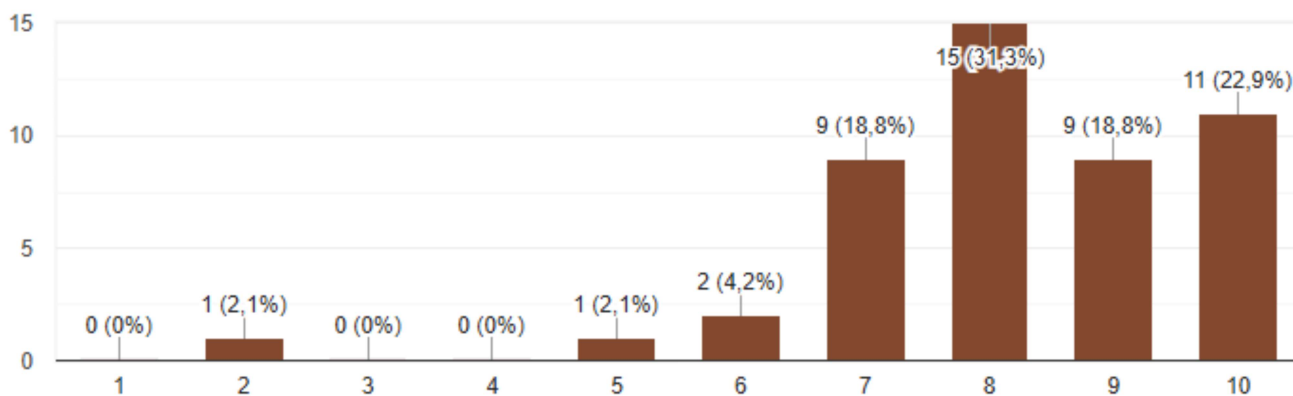
Come valuta la facilità/semplicità di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 8,54



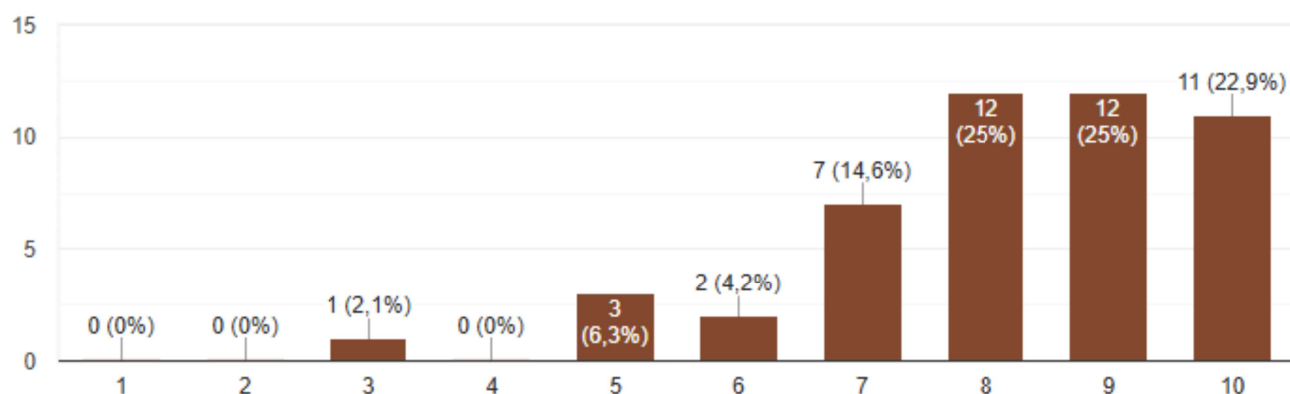
Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 8,18



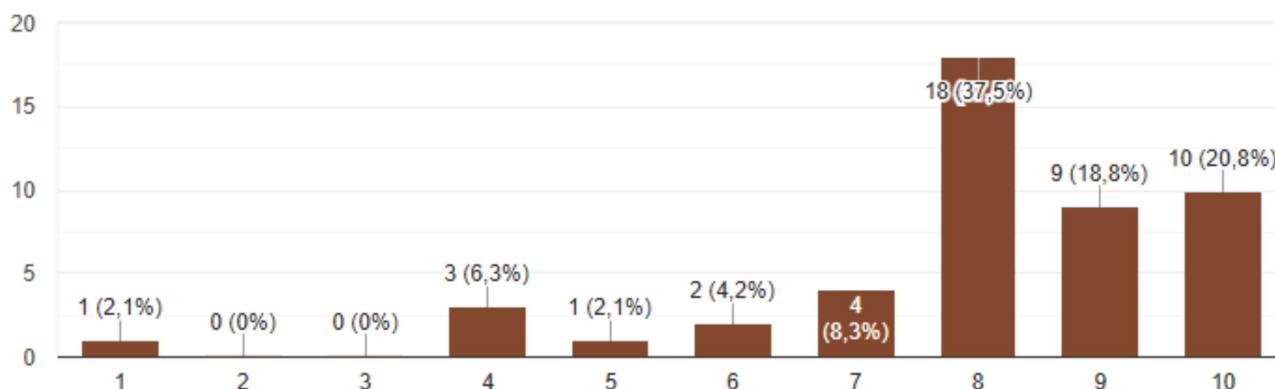
Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione

MEDIA= 8,18



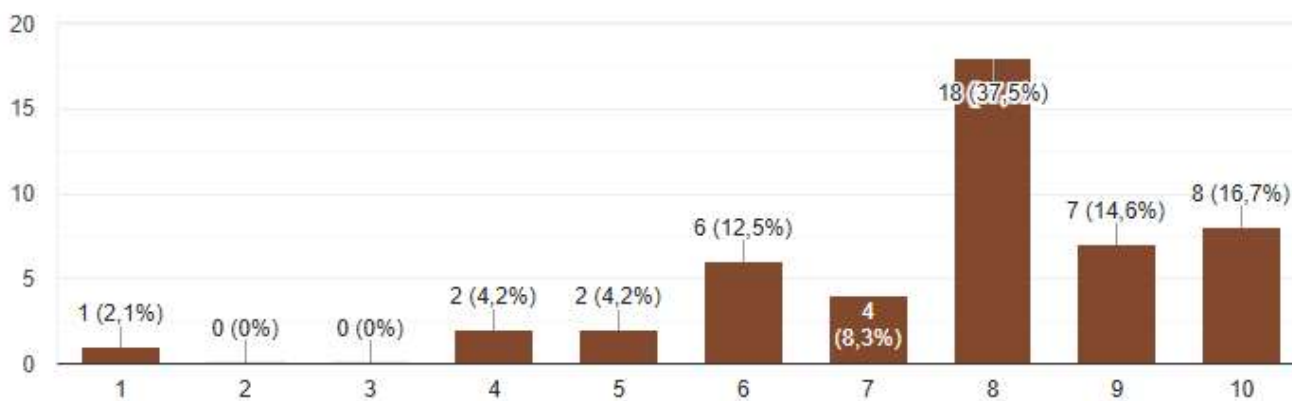
Disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 8



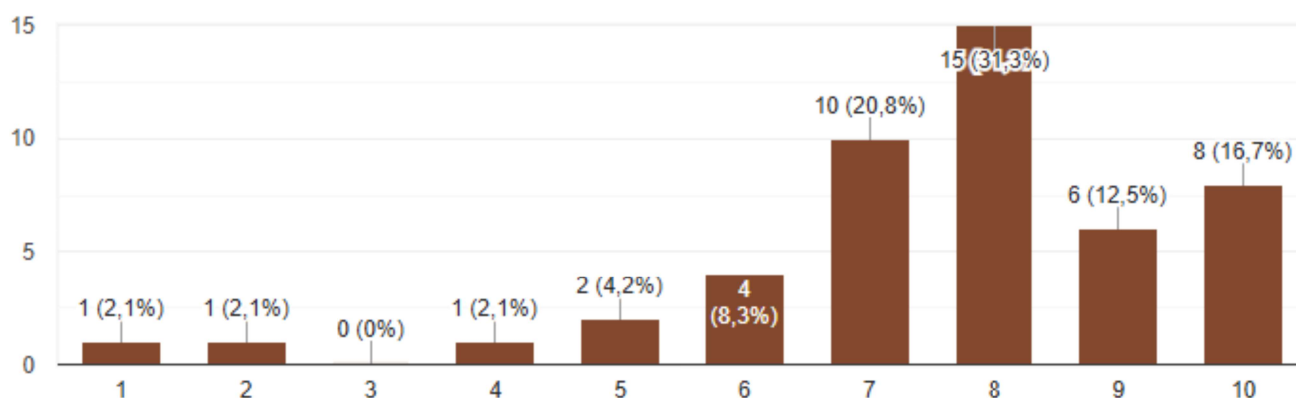
Competenze del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

MEDIA= 7,7



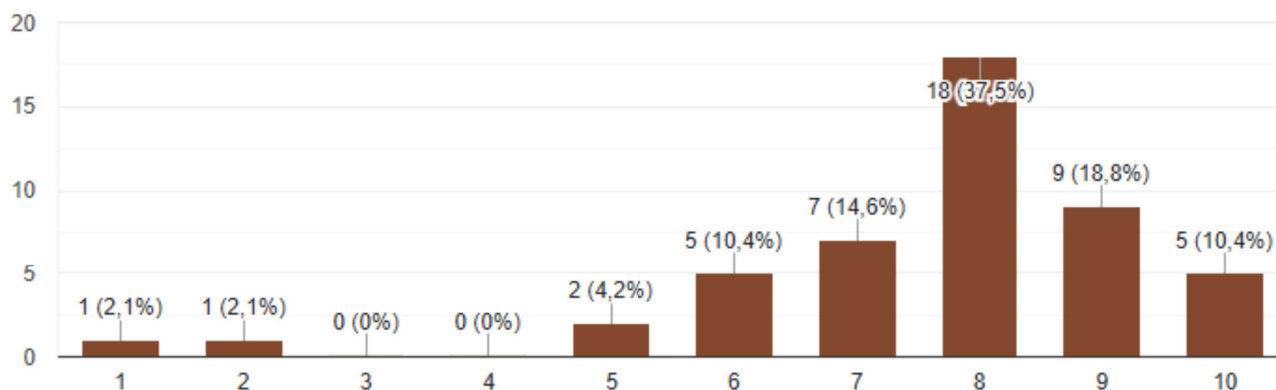
Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus

MEDIA= 7,6



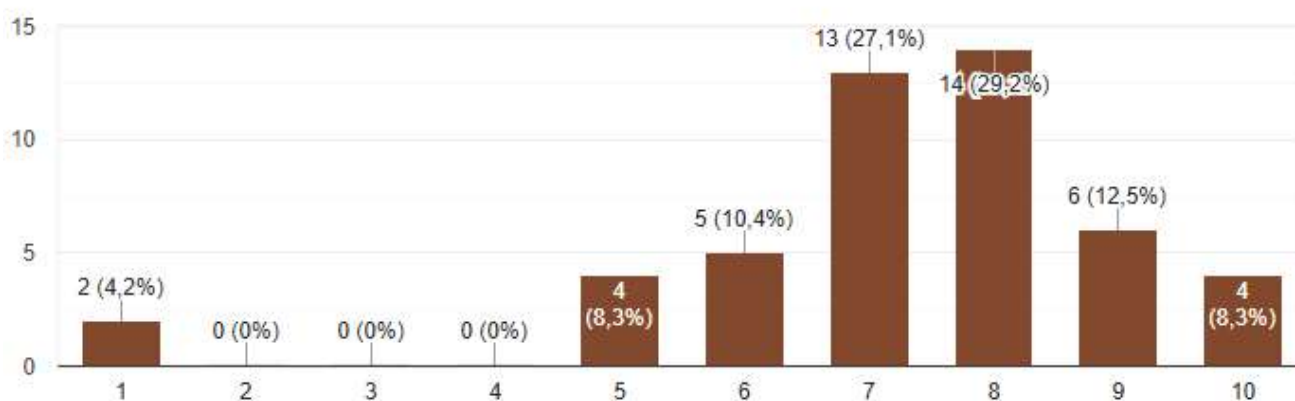
Come valuta pulizia e igiene degli scuolabus

MEDIA= 7,64



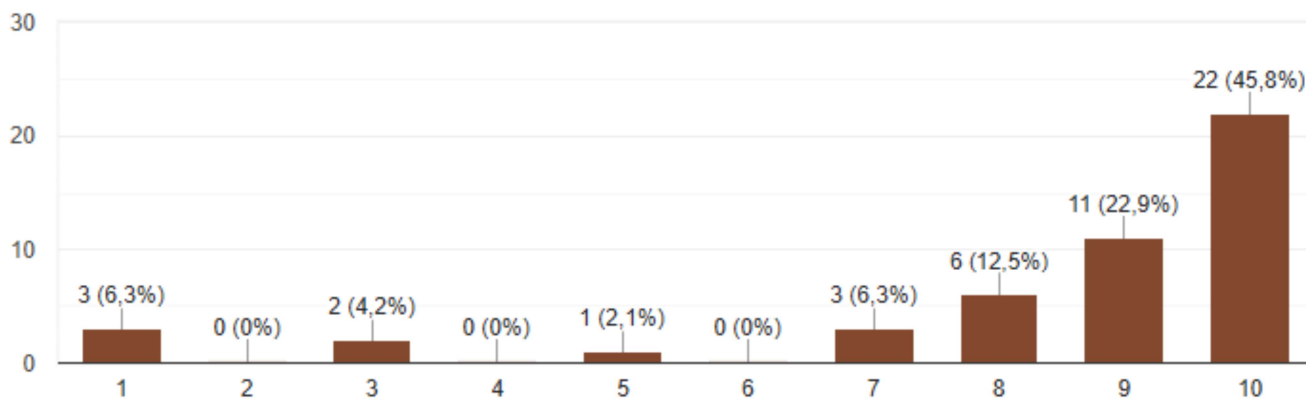
Come valuta il livello di comfort degli scuolabus

MEDIA= 7,27



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

MEDIA= 8,37

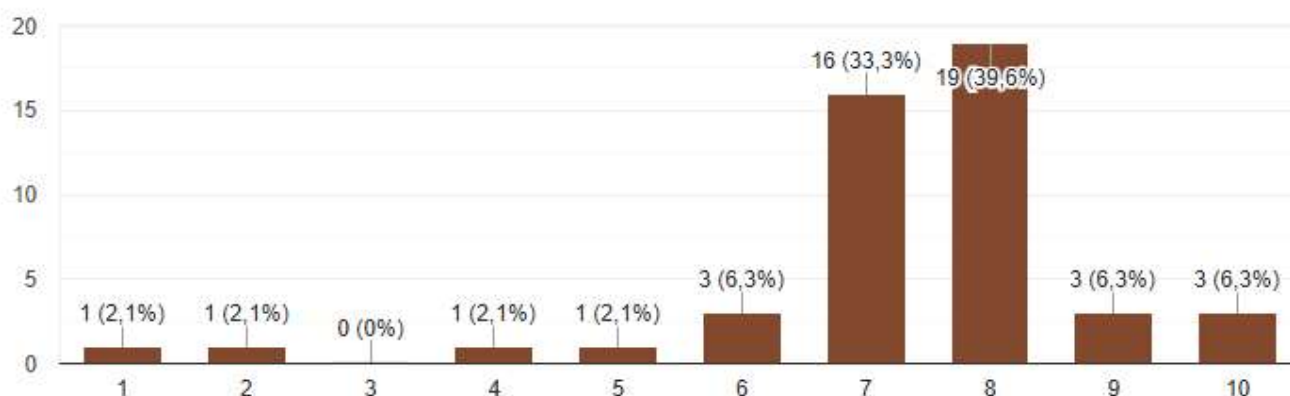


Se la valutazione alla domanda precedente è inferiore a 6 indicare sinteticamente le motivazioni

- 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 cio' 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 disguido, penso sia importante essere avvisati subito, più che altro per non allarmare i bimbi, 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 ritardo. 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/semplificata 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 |
| Maggiore 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/commerciante | |
| 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/semplificata 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

.....

.....

.....