



**Città di Seriate**

Settore 4 • Servizi alla Persona  
Pubblica Istruzione

# **Relazione questionari servizio scuolabus A.S. 2017/2018**

Distribuzione Maggio 2018

A cura di: Cristina Gioia

## 1. Premessa

---

Sono stati distribuiti complessivamente n. 78 questionari a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico, attualmente attivo per le scuole dell'infanzia statali e paritarie, le scuole primarie e scuole secondarie di primo grado pubbliche.

Al termine della rilevazione sono stati raccolti 57 questionari, compilati quasi integralmente, corrispondenti al 73% degli utenti iscritti al servizio.

Il grado di soddisfazione del servizio è stato valutato su una scala da 1 a 5 dove 1 corrispondeva a "per nulla" e 5 corrispondeva a "moltissimo".

Dai dati emerge un altro gradimento dell'utenza nei confronti del trasporto scolastico, tanto che nei cinque quesiti posti, nei quali si chiedeva alle famiglie di esprimere un giudizio relativo a specifici aspetti del servizio, una media superiore al 85% degli utenti si è dichiarata molto soddisfatta.

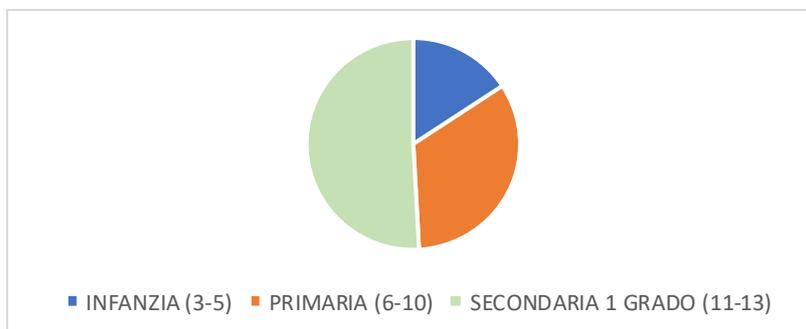
## 2. Grado di scuola frequentato

---

Gli utenti che hanno compilato il questionario afferiscono in maggioranza alla scuola secondaria di primo grado (51%), seguiti dalla scuola primaria (33%) e infine dalla scuola dell'infanzia (16%).

Queste percentuali rispecchiano i dati degli iscritti al servizio, che appartengono in maggioranza della scuola secondaria di primo grado (51%).

Fascia scolastica dei compilatori	Totale	% sul totale
INFANZIA (3-5)	9	16%
PRIMARIA (6-10)	19	33%
SECONDARIA 1 GRADO (11-13)	29	51%
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

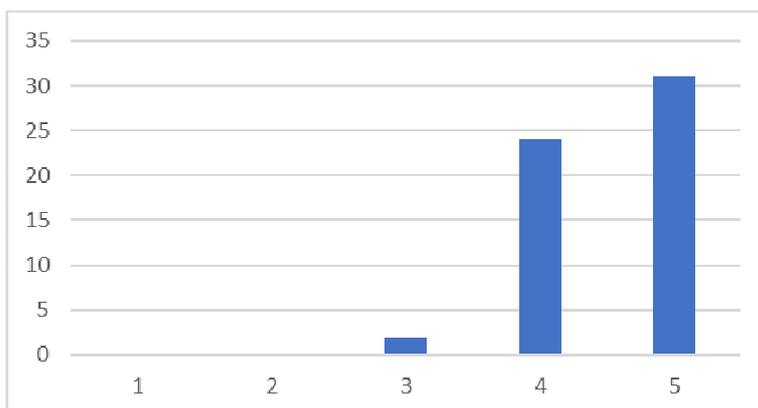


## 3. Valutazione complessiva del servizio

---

La quasi totalità degli utenti si ritiene soddisfatto del servizio scuolabus, di cui dà una valutazione molto positiva (96%)

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	0	0%
3	2	4%
4	24	42%
5 (moltissimo)	31	54%
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

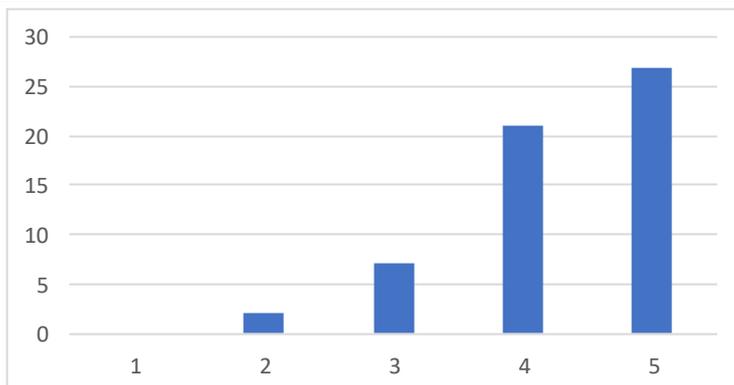


#### 4. Informazioni relative al servizio

---

All'utenza è stato richiesto di esprimersi in merito a quanto siano state chiare e facili da reperire le informazioni relative all'iscrizione e alla modalità di gestione del servizio. Anche in questo caso gli utenti si ritengono complessivamente soddisfatti delle informazioni ottenute sul sito comunale o dagli operatori dell'ufficio.

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	2	4%
3	7	12%
4	21	37%
5 (moltissimo)	27	47%
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

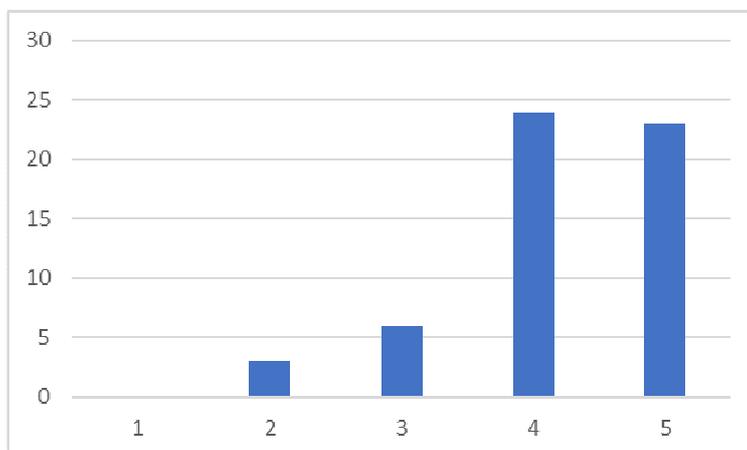


## 5. Modalità di iscrizione

---

La procedura di iscrizione online è ormai consolidata da diversi anni e l'utenza pare aver raggiunto un buon grado di autonomia nella gestione della stessa e si dichiara complessivamente soddisfatta.

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	3	5%
3	6	11%
4	24	43%
5 (moltissimo)	23	41%
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

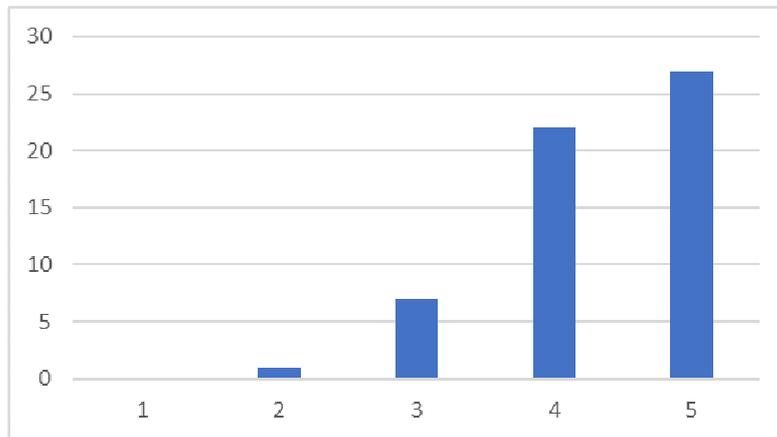


## 6. Puntualità del servizio

---

Le famiglie si dichiarano in maggioranza soddisfatte dalla puntualità del servizio (86%), pur riconoscendo le difficoltà create dal traffico e auspicando, nella sezione dedicata ai commenti, che si possano rivedere le linee per accorciare il tempo di percorrenza e, conseguentemente, ridurre anche la permanenza dei bambini sullo scuolabus.

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	1	2%
3	7	12%
4	22	39%
5 (moltissimo)	27	47%
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>



## 7. Conclusioni

---

Dalle indicazioni che emergono dai questionari compilati, si riportano alcune possibili azioni di miglioramento per continuare ad offrire la massima qualità del servizio:

- Informazioni relative al servizio: predisposizione entro gennaio 2019 di una scheda sintetica con la descrizione del servizio e delle modalità operative, da distribuire tra i frequentanti e i nuovi iscritti al servizio.
- Continuare a garantire la presenza di operatori professionali a bordo degli scuolabus, dando continuità alle figure presenti in servizio.
- In base alle iscrizioni ricevute, fare una verifica puntuale della razionalità delle fermate e dei tragitti dello scuolabus, compatibilmente con i limiti non derogabili imposti al trasporto scolastico, in modo da monitorare e ottimizzare i tempi di percorrenza e di permanenza dei bambini sui veicoli.
- Tenuto conto della complessità dell'organizzazione scolastica ed alla necessità di assicurare il servizio a scuole di diverso ordine e grado (e, pertanto, con esigenze diverse in termini di orario ed età degli utenti), cercare di identificare le soluzioni più idonee ad assicurare il servizio alla più ampia platea di utenti.