



Settore 4
Pubblica Istruzione

Allegato 2

Relazione questionari servizio scuolabus A.S. 2018/2019

Distribuzione giugno-luglio 2019

A cura di: Stefano Rinaldi - Cristina Gioia

1. Premessa

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di trasporto scolastico sono stati messi a disposizione attraverso un form compilabile online tra i mesi di giugno e luglio 2019. Al termine di tale periodo, sono stati raccolti complessivamente n. 34 questionari, corrispondenti al 51% dei 67 utenti iscritti al servizio nell'anno scolastico 2018/2019.

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 alto gradimento dell'utenza nei confronti dello scuolabus comunale, tanto che nei quattro quesiti posti, nei quali si chiedeva alle famiglie di esprimere un giudizio relativo a specifici aspetti del servizio, una media superiore al 90% degli utenti si è dichiarata molto soddisfatta.

L'unica richiesta mossa dalle famiglie degli utenti è quella di consentire ai bambini, in particolare della scuola secondaria di primo grado, di poter tornare a casa in autonomia dopo la discesa del bus e di non dover prevedere la presenza obbligatoria di un adulto delegato per il ritiro.

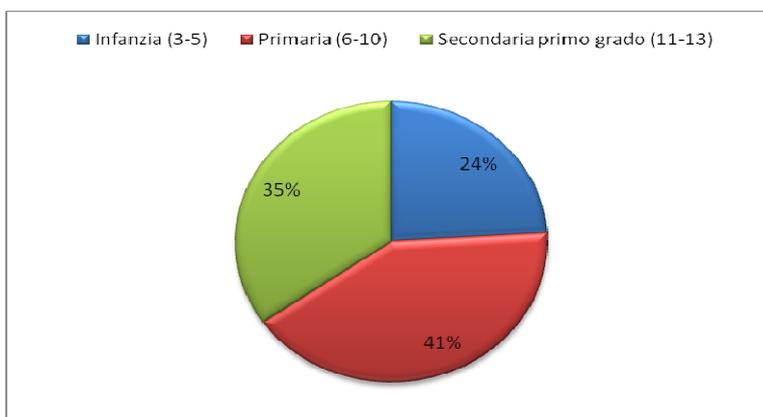
2. Grado di scuola frequentato

Gli utenti che hanno compilato il questionario afferiscono in maggioranza alla scuola secondaria di primo grado (53%), seguiti dalla scuola primaria (32%) e infine dalla scuola dell'infanzia (15%).

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

Tabella 1 - Fascia scolastica compilatori

Fascia scolastica dei compilatori	Iscritti al servizio	Compilatori	% sul totale compilatori
Infanzia (3-5)	14	5	36%
Primaria (6-10)	18	11	61%
Secondaria primo grado (11-13)	35	18	51%
Totale	67	34	51%



3. Valutazione complessiva del servizio

La totalità degli utenti si ritiene soddisfatto del servizio scuolabus, di cui dà una valutazione molto positiva.

Tabella 2 – Valutazione del servizio

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	15	44%
5 (moltissimo)	19	56%
Totale	34	100%

4. Comodità delle fermate

Le famiglie, per quasi il 90%, si dichiarano in maggioranza soddisfatte rispetto alla collocazione delle fermate e al tragitto dello scuolabus.

Tabella 3 – Valutazione fermate

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	2	6%
3	2	6%
4	7	20.5%
5 (moltissimo)	23	67.5%
Totale	34	100%

Per l'anno scolastico 2019/2020 si è cercato di garantire l'equilibrio tra la collocazione delle fermate, la puntualità e il tempo di permanenza sullo scuolabus.

5. Puntualità del servizio

Le famiglie si dichiarano in maggioranza soddisfatte dalla puntualità del servizio (85%). Al termine dell'a.s. 2018/2019 il minore numero di utenti iscritto al servizio ha portato una riduzione delle fermate e ad un conseguente diminuzione dei tempi di percorrenza delle due linee.

Tabella 4 – Puntualità del servizio

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	1	3%
3	4	12%
4	11	32%
5 (moltissimo)	18	53%
Totale	34	100%

Rispetto all'a.s. 2018/2019 si è anticipato di poco il passaggio della primaria Rodari, in modo da superare le criticità rilevate da scuola e genitori, a causa di alcuni ritardi accumulati dallo scuolabus e imputabili al traffico.

6. Livello di assistenza sullo scuolabus

Anche per quanto riguarda il livello di assistenza ricevuto le famiglie si dichiarano in maggioranza soddisfatte (97%).

Tabella 6 – Livello assistenza su scuolabus

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	0	0%
3	1	3%
4	12	35%
5 (moltissimo)	21	62%
Totale	34	100%

7. Conclusioni

Dalle indicazioni che emergono dai questionari compilati, per continuare ad offrire la massima qualità del servizio per l'a.s. 2019/2020 abbiamo:

- Continuato a garantire la presenza di operatori professionali a bordo degli scuolabus, dando continuità alle figure presenti in servizio ove possibile.
- Proseguito nella 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.
- È attualmente in corso una valutazione rispetto al mantenimento del servizio o alla sua riorganizzazione a partire dall'anno scolastico 2020/2021