



COMUNE DI CASALGRANDE
Provincia di Reggio Emilia

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

dicembre 2023

Indice generale

PREMESSA.....	4
OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO.....	5
LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO.....	6
ANALISI GRAFICA.....	7
CONCLUSIONI.....	16
ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO.....	17

PREMESSA

Il Comune di Casalgrande ha realizzato nel mese di novembre 2023 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 3 e i 14 anni che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di primo grado.

Il servizio si svolge nelle seguenti fasce orarie:

- per la Scuola Primaria e Secondaria di Casalgrande nella fascia compresa tra le 07:00 e le 07:45 al mattino per l'andata e dalle 12:50 alle 14:00 per il ritorno;
- per la scuole dell'infanzia nella fascia compresa tra le 08:10 e le 09:00 al mattino per l'andata, e dalle 15:30 alle 16:45 al pomeriggio per il ritorno.

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

- Linea 1 Casalgrande-Casalgrande Alto-Salvaterra;
- Linea 2 Sant'Antonino-Veggia-Villalunga;
- Linea 3 Scuola dell'infanzia;
- Linea 4 Salvaterra-San Donnino;
- Linea 5 / Linea 6 uscita ore 14;

Il numero di iscritti al servizio di trasporto scolastico è pari a n. 275 bambini. In totale sono stati compilati n. 96 questionari *online*.

Il Servizio di trasporto scolastico è gestito mediante un appalto esterno, affidato tramite adesione ad Accordo Quadro/Convenzione dell'agenzia regionale Intercent-ER per il periodo 2019-2024.

L'indagine è stata condotta utilizzando una modalità di somministrazione *online* tramite la piattaforma di MS Teams.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO

L'obiettivo dell'indagine è quello di raccogliere l'opinione dei cittadini, sia a fini conoscitivi sia al fine di 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 2023 del Settore Servizi scolastici ed educativi codice n. CA113.1_0001 denominato *“Rilevare il livello di gradimento/qualità percepita degli utenti dei Servizi extrascolastici di refezione e trasporto dedicato, 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 10 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 periodo dal 15 al 30 novembre 2023.

LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO

Nel periodo di indagine sono state raccolti n. 96 questionari su un totale di n. 275 utenti, ai quali è stata inviata una *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica registrato, con in allegato il *link* alla pagina di Teams per la compilazione delle domande.

La percentuale di restituzione è pari al 34,9%.

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

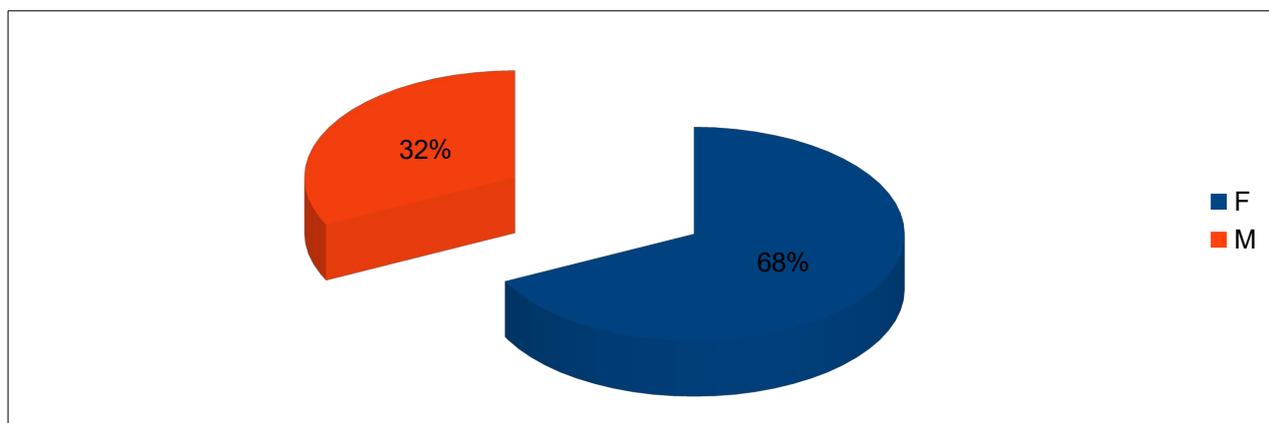
D.8 Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,6
D.10 Come valuta la facilità/semplifictà di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,8
D.11 Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,9
D.12 Come valuta la disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,9
D.13 Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus	7,4
D.14 Come valuta adeguatezza della pulizia e igiene degli scuolabus	7,4
D.15 Come valuta il livello di comfort degli scuolabus	7,0
D.16 Come valuta l'adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla vostra residenza o domicilio	8,3
D.18 Come valuta adeguatezza della tariffa per la frequenza rispetto al servizio erogato	7,8
D.19 Alla luce delle precedenti risposte, come valuta complessivamente il Servizio di trasporto scolastico dedicato	7,7

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):

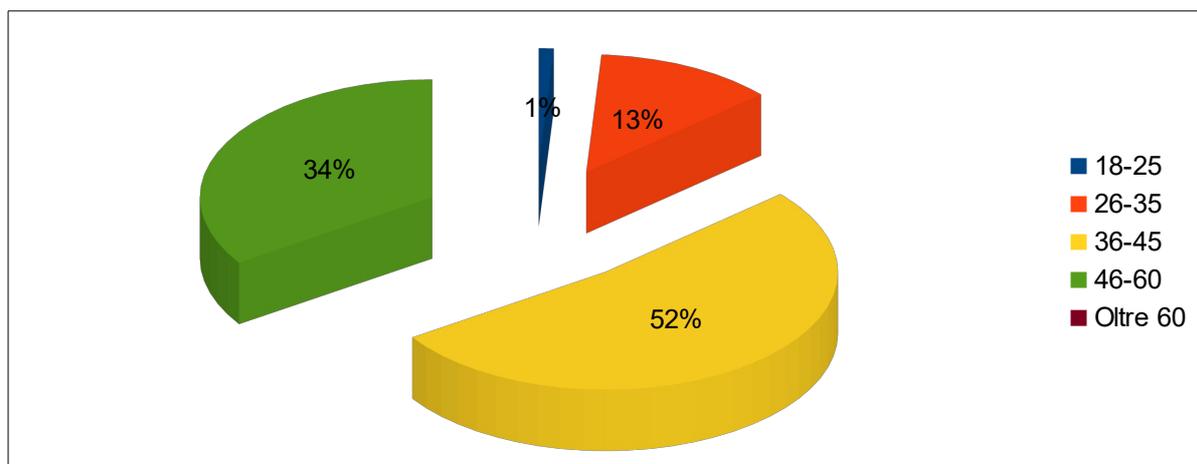
Genere

F	M
65	31



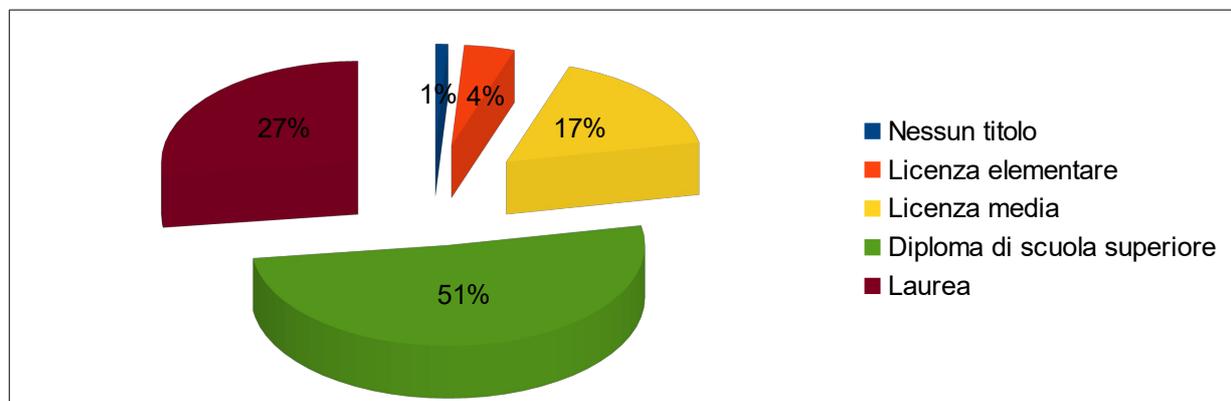
Classe di età

18-25	26-35	36-45	46-60	Oltre 60
1	12	50	33	0



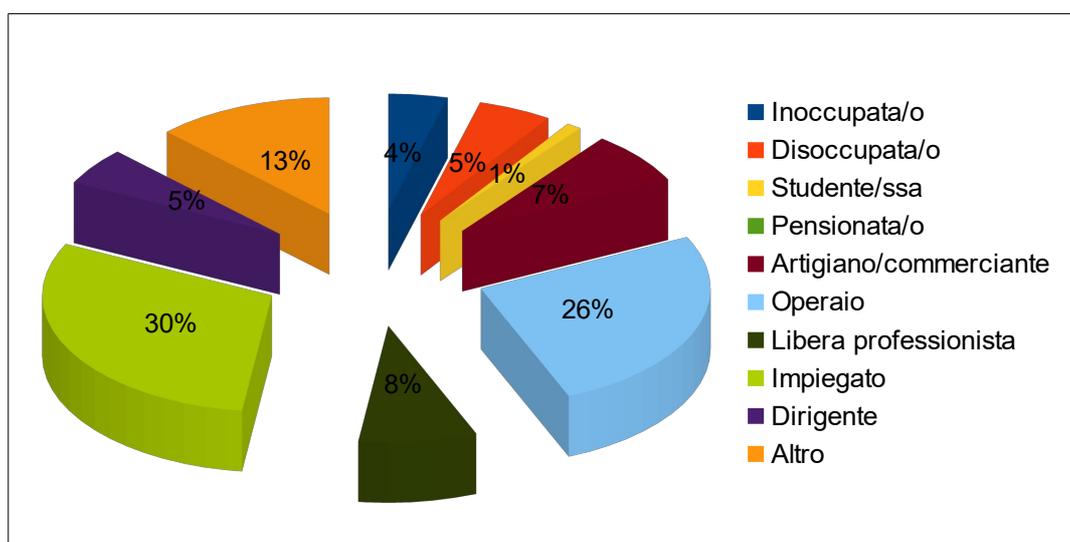
Titolo di studio

NESSUN TITOLO	LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA	DIPLOMA DI SCUOLA SUPERIORE	LAUREA
1	4	16	49	26



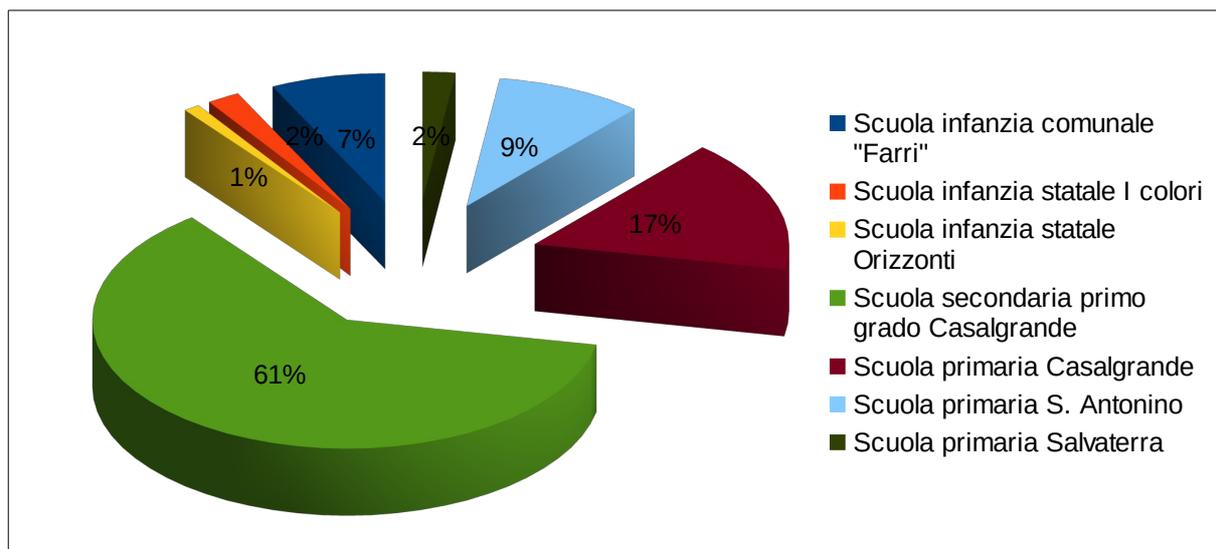
Condizione di lavoro

INOCCUPATO/O	DISOCCUPATO/A	STUDENTE/SSA	PENSIONATO/O	ARTIGIANO COMMERCIANTE	OPERAI	LIBERA PROFESSIONISTA	IMPIEGATO	DIRIGENTE	ALTRO
4	5	1	0	7	25	8	29	5	12



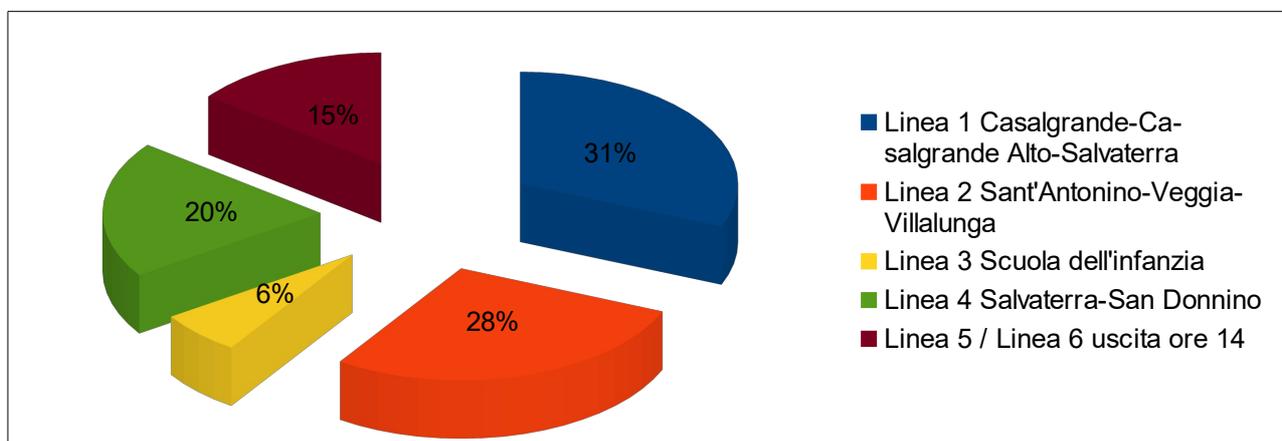
Scuola frequentata

SCUOLA INFANZIA COMUNALE "FARRI"	SCUOLA INFANZIA STATALE "I COLORI"	SCUOLA INFANZIA STATALE "ORIZZONTI"	SCUOLA PRIMARIA CASALGRANDE	SCUOLA PRIMARIA DI SANT'ANTONINO	SCUOLA PRIMARIA DI SALVATERRA	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO
7	2	1	16	9	2	59



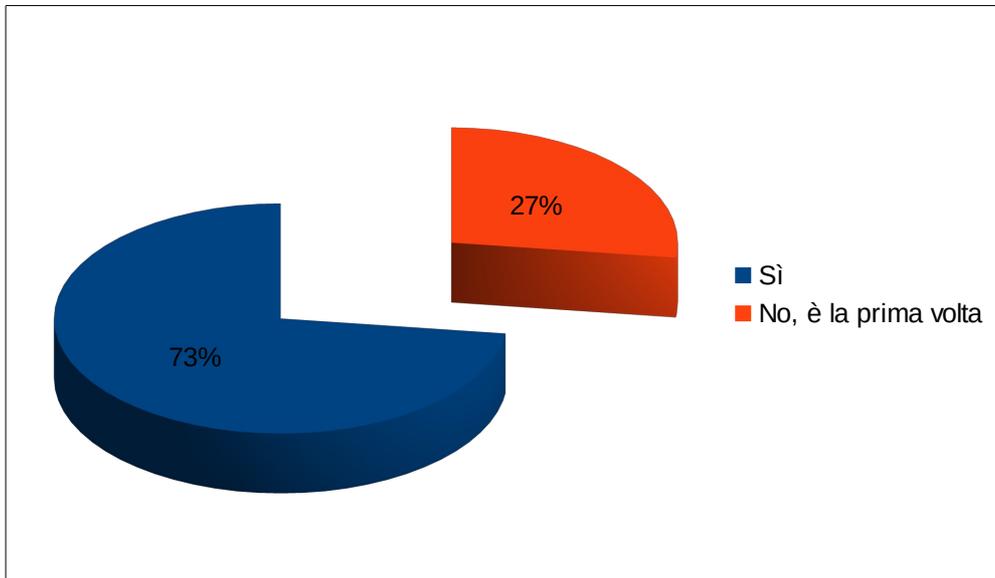
Linea di trasporto utilizzata

LINEA 1 CASALGRANDE - CASALGRANDE ALTO-SALVATERRA	LINEA 2 SANT'ANTONINO-VEGGIA-VILLALUNGA	LINEA 3 SCUOLA DELL'INFANZIA	LINEA 4 SALVATERRA-SAN DONNINO	LINEA 5 / LINEA 6 USCITA ORE 14
30	27	6	19	14



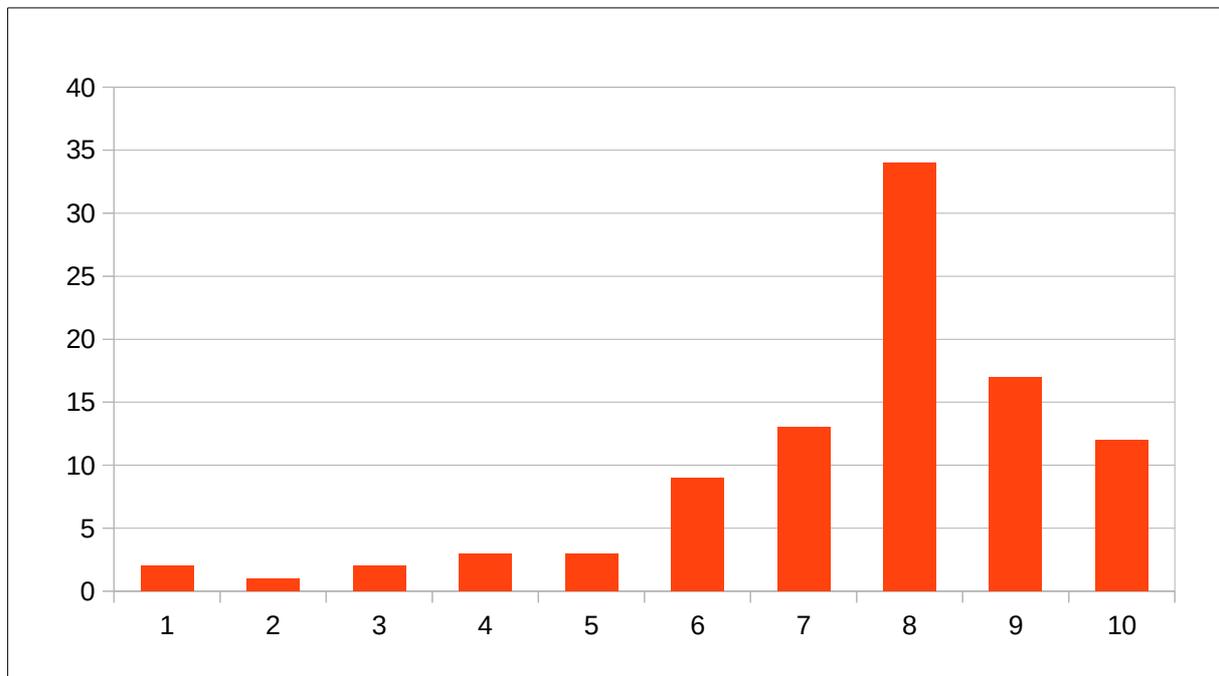
Di seguito si riportano le risposte al questionario di gradimento (in forma grafica la distribuzione di frequenza):

D.7 Ha già utilizzato precedentemente il Servizio di trasporto scolastico dedicato?



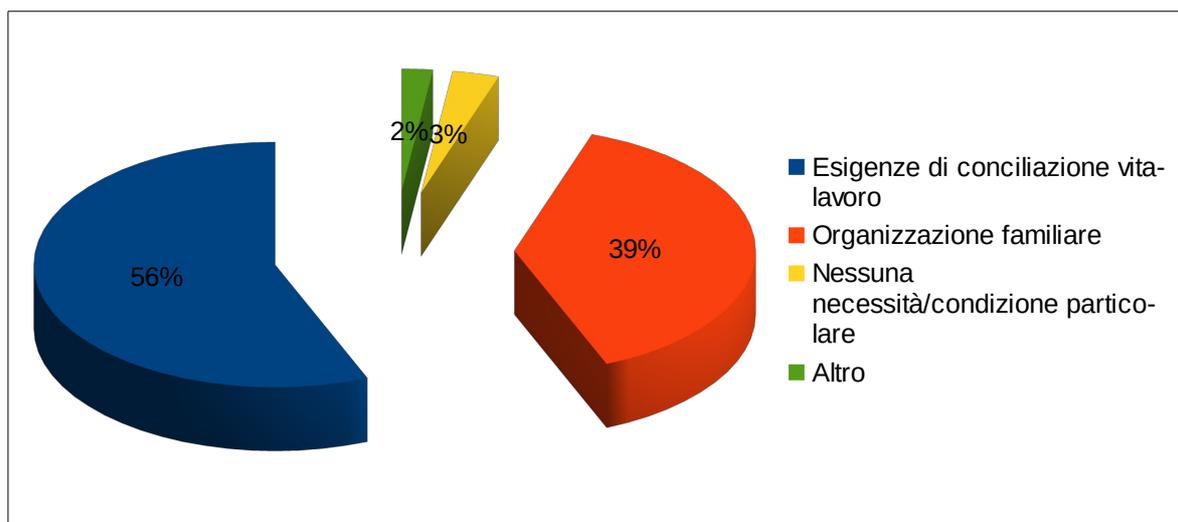
D.8 Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato

Media = 7,6



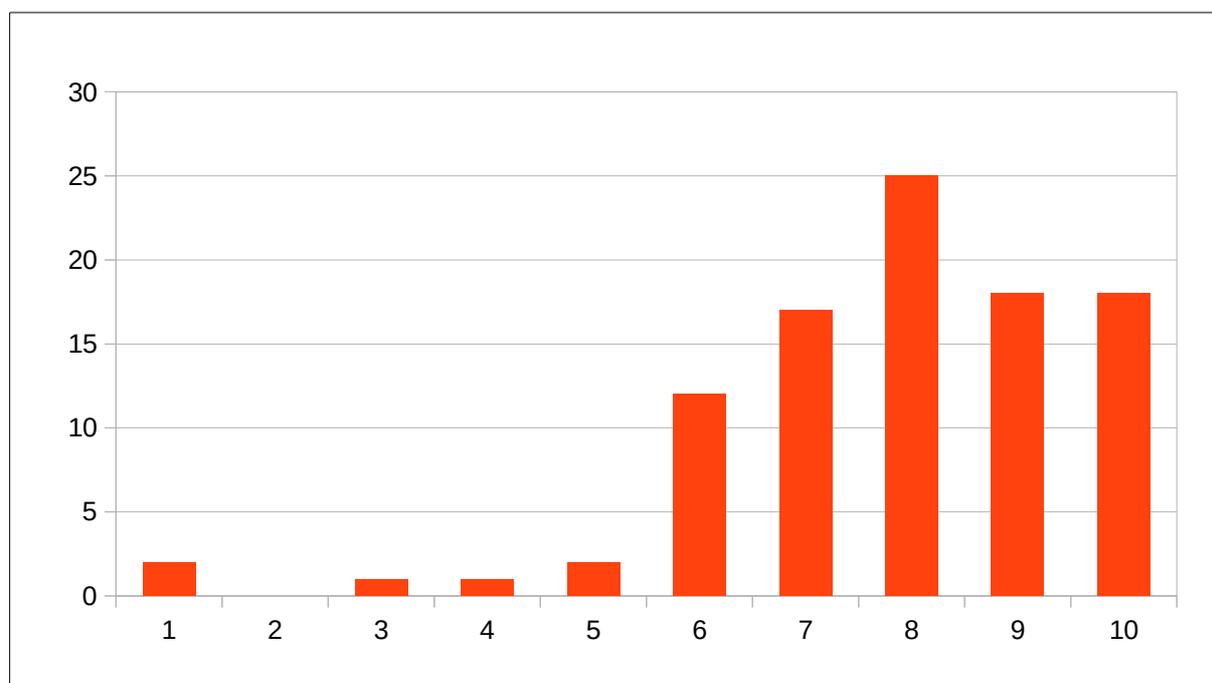
D.9 Ha necessità di utilizzare il Servizio di trasporto scolastico dedicato per

Esigenze di conciliazione vita-lavoro	Organizzazione familiare	Nessuna necessità/condizione particolare	Altro
54	37	3	2



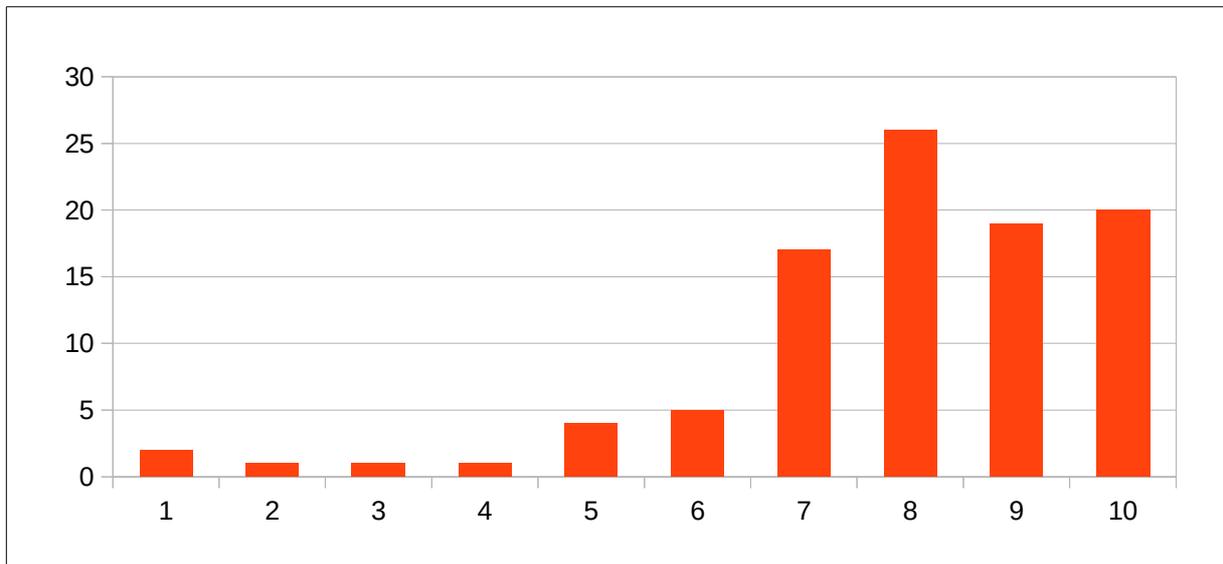
D.10 Come valuta la facilità/semplicità di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato

Media = 7,8



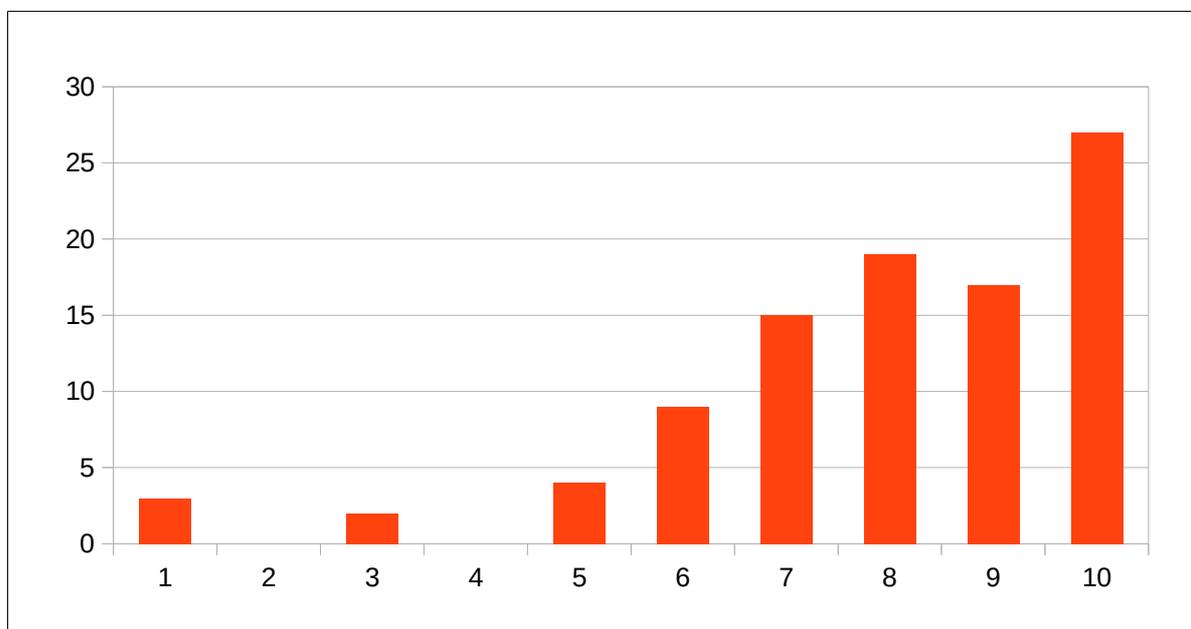
D.11 Come valuta l'efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato

Media = 7,9



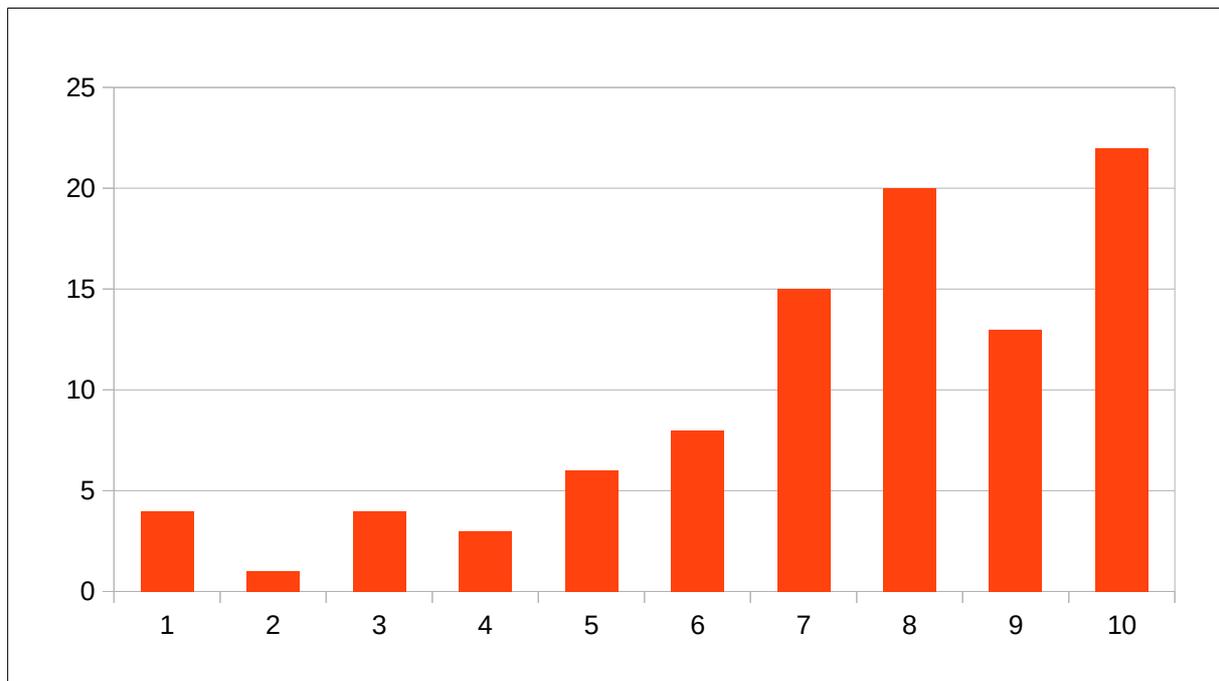
D.12 Come valuta la disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato

Media = 7,9



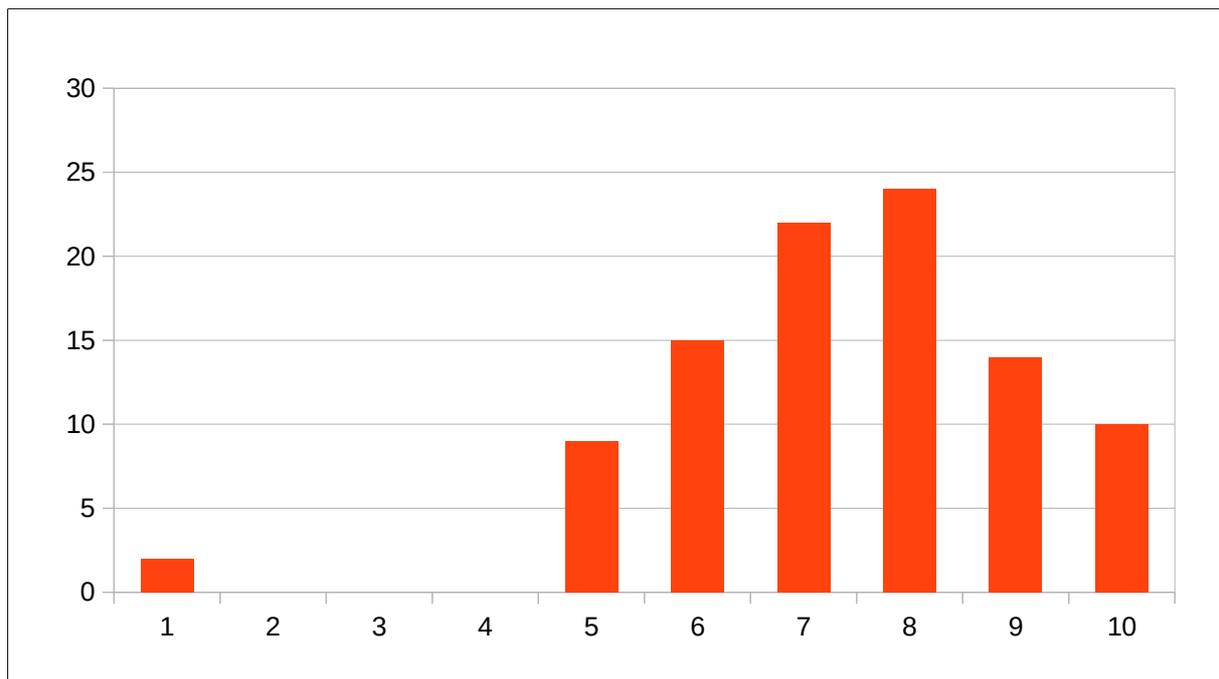
D.13 Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus

Media = 7,4



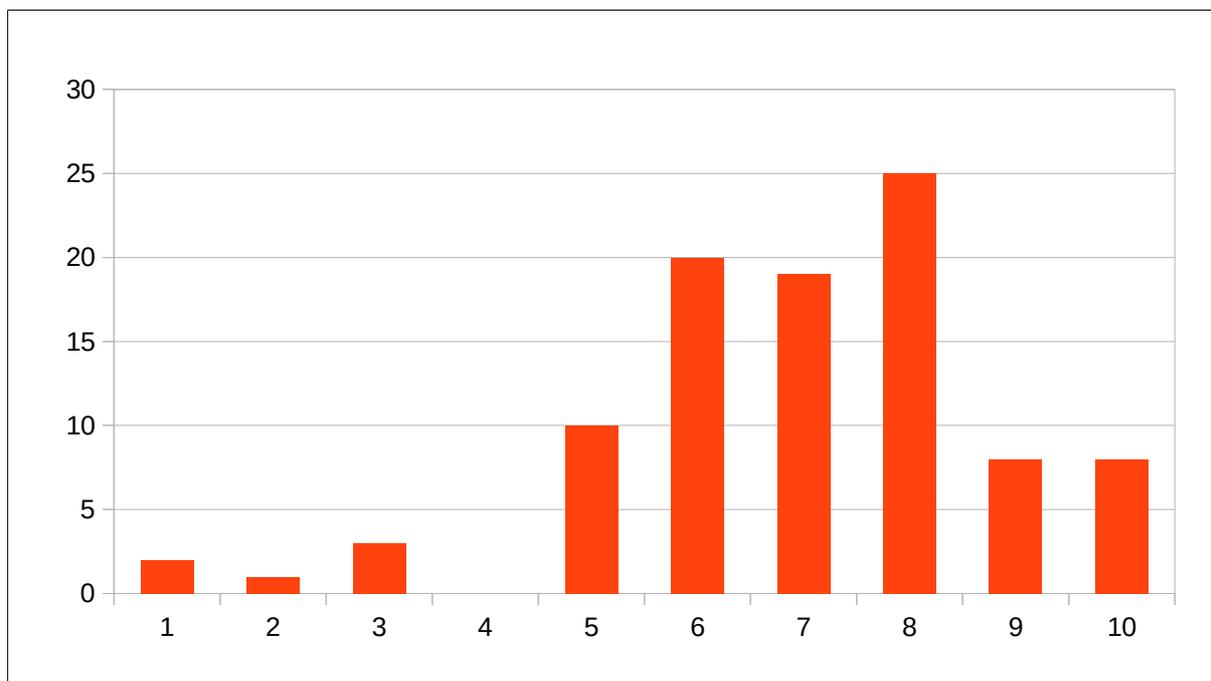
D.14 Come valuta adeguatezza della pulizia e igiene degli scuolabus

Media = 7,4



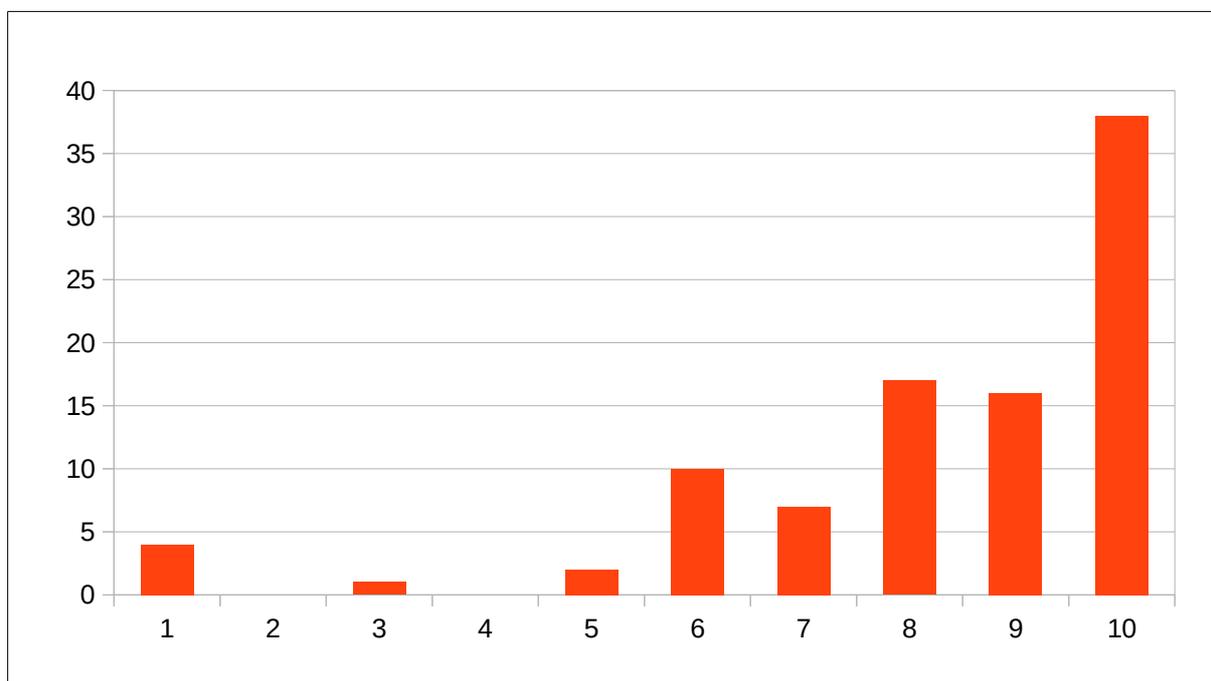
D.15 Come valuta il livello di comfort degli scuolabus

Media = 7,0



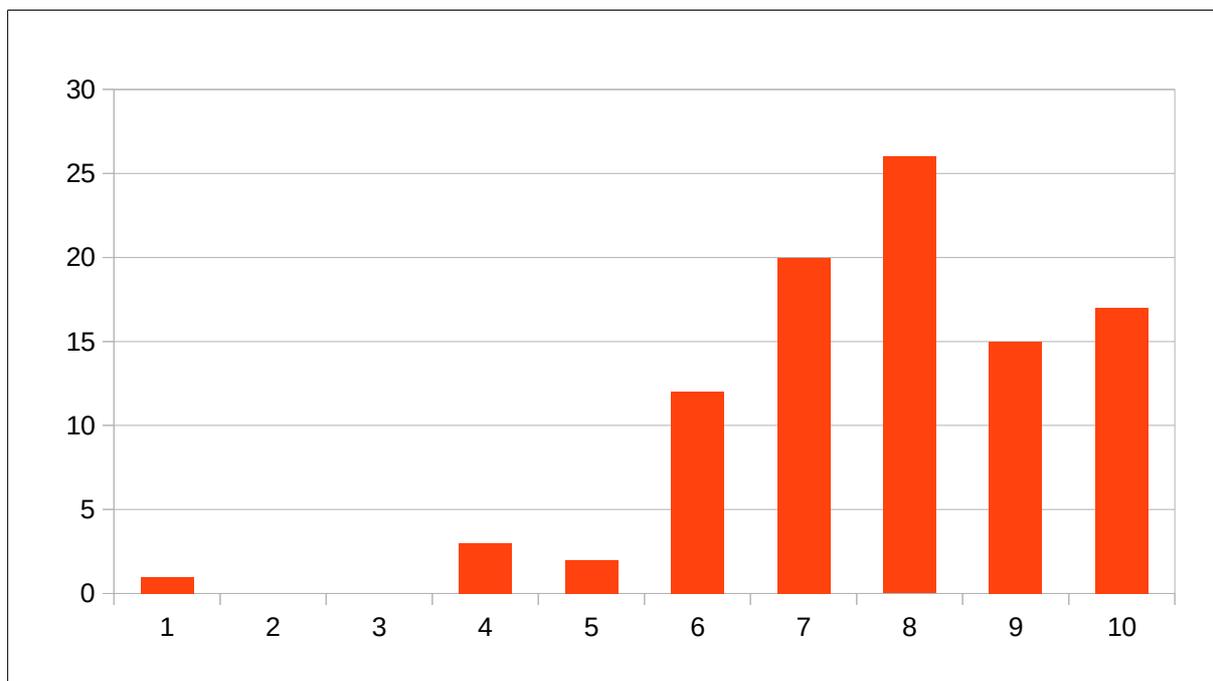
D.16 Come valuta l'adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla vostra residenza o domicilio

Media = 8,3



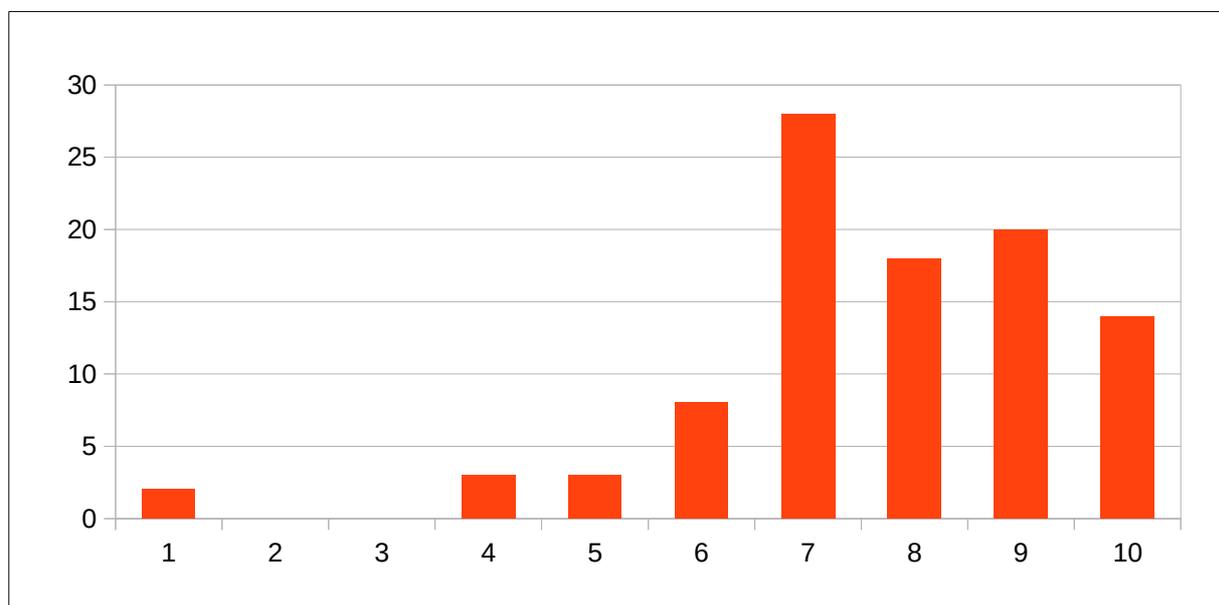
D.18 Come valuta l'adeguatezza della tariffa per la frequenza rispetto al servizio erogato

Media = 7,8



D.19 Alla luce delle precedenti risposte, come valuta complessivamente il Servizio di trasporto scolastico dedicato

Media = 7,7



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:

- Adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla residenza o domicilio (punteggio medio di 8,3);
- Efficacia della comunicazione dell'Ufficio Scuola in riferimento al Servizio di trasporto scolastico dedicato e Disponibilità e cortesia del personale addetto al Servizio di trasporto scolastico dedicato (punteggio medio di 7,9).

Lo spazio riservato a “Eventuali note e/o suggerimenti” è stato compilato da n. 33 utenti, fornendo indicazioni per un ulteriore miglioramento del servizio. Nello specifico, suddividendo le risposte per *cluster*, gli utenti hanno segnalato aspetti inerenti i seguenti aspetti:

	N
Piano trasporto e orari	15
Personale	8
Sicurezza passeggeri	3
Tariffe	1
Sicurezza mezzi	1
Altro	5

Il presente *report* è pubblicato sul sito di Casalgrande www.comune.casalgrande.re.it sezione Servizi scolastici ed educativi - Trasporto scolastico.

ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

D.1 Genere

Maschio	
Femmina	

D.2 Età

18-25	
26-35	
36-45	
46-60	
oltre 60	

D.3 Titolo di Studio

Nessun titolo	
Licenza elementare	
Licenza media	
Diploma di scuola superiore	
Laurea	

D.4 Condizioni di Lavoro

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

D.5 Scuola frequentata

1	Scuola infanzia comunale "Farri"	
2	Scuola infanzia statale "Orizzonti"	
3	Scuola infanzia statale "I colori"	
4	Scuola infanzia statale "Garibaldi"	
5	Scuola primaria Casalgrande	

6	Scuola primaria Salvaterra	
7	Scuola primaria S. Antonino	
8	Scuola secondaria primo grado Casalgrande	

D.6 Linea frequentata

1	Linea 1 Casalgrande-Casalgrande Alto-Salaterra	
2	Linea 2 Sant'Antonino-Veggia-Villalunga	
3	Linea 3 Scuola dell'infanzia	
4	Linea 4 Salvaterra-San Donnino	
5	Linea 5 / Linea 6 uscita ore 14	

D.7 Ha già utilizzato precedentemente il Servizio di trasporto scolastico dedicato?

1	Sì	
2	No, è la prima volta	

D.8 Come valuta il Servizio di trasporto scolastico dedicato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

D.9 Ha necessità di utilizzare il Servizio di trasporto scolastico dedicato per...

1	Esigenze di conciliazione vita-lavoro	
2	Organizzazione familiare	
3	Nessuna necessità/condizione particolare	
4	Altro	

D.10 Come valuta la facilità/semplifictà di iscrizione al Servizio di trasporto scolastico dedicato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D.11 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
D.12 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
D.13 Come valuta mediamente puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D.14 Come valuta adeguatezza della pulizia e igiene degli scuolabus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

D.15 Come valuta il livello di comfort degli scuolabus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D.16 Come valuta l'adeguatezza della fermata predisposta rispetto alla vostra residenza o domicilio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

D.17 Se valutazione alla domanda 16) è inferiore a 6 indicare sinteticamente le motivazioni

D.18 Come valuta adeguatezza della tariffa per la frequenza rispetto al servizio erogato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

D.19 Alla luce delle precedenti risposte, come valuta complessivamente il Servizio di trasporto scolastico dedicato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Eventuali note e/o suggerimenti

.....

.....

.....