

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Comune di Prato - Pubblica istruzione - Trasporto scolastico

Indagine sulla qualità del servizio - Anno scolastico 2022/23

a cura dell'Ufficio di Statistica

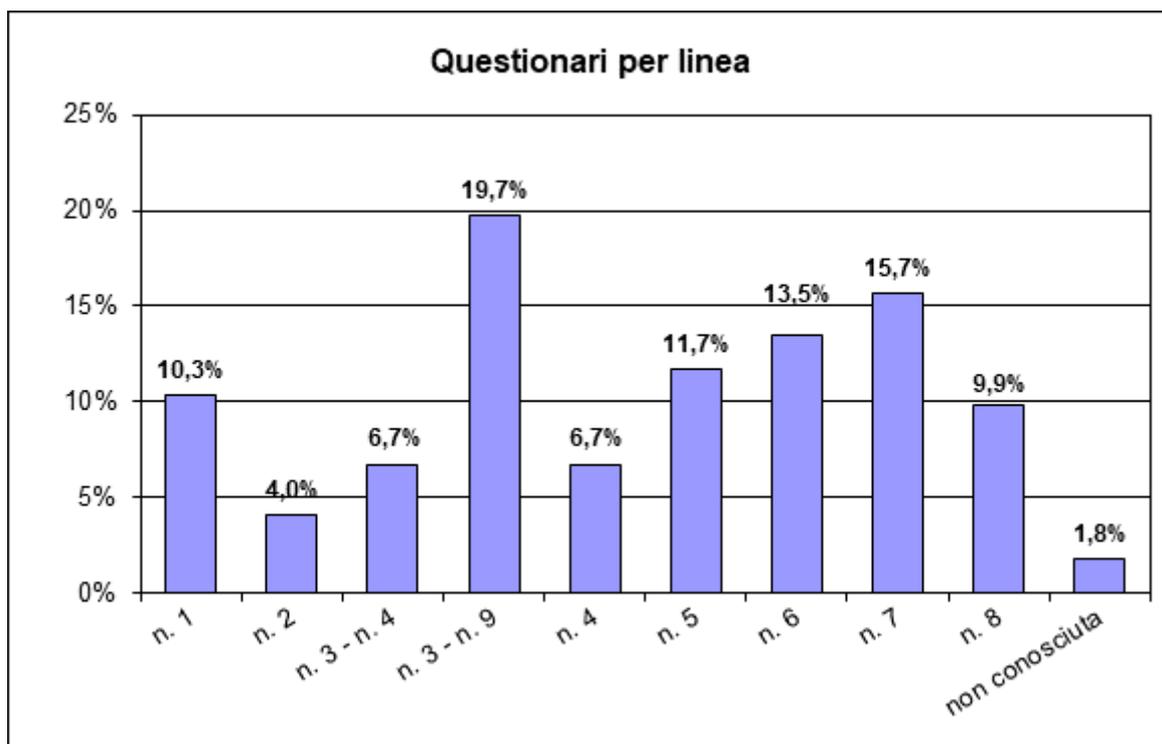
Ogni famiglia ha ricevuto per mail l'invito alla compilazione con il link al questionario on line. E' stata predisposta anche la versione cartacea del questionario a disposizione di coloro che non avessero ricevuto la mail o avessero incontrato difficoltà nella compilazione on line.

Periodo di rilevazione: 9.03 -7.04.2023

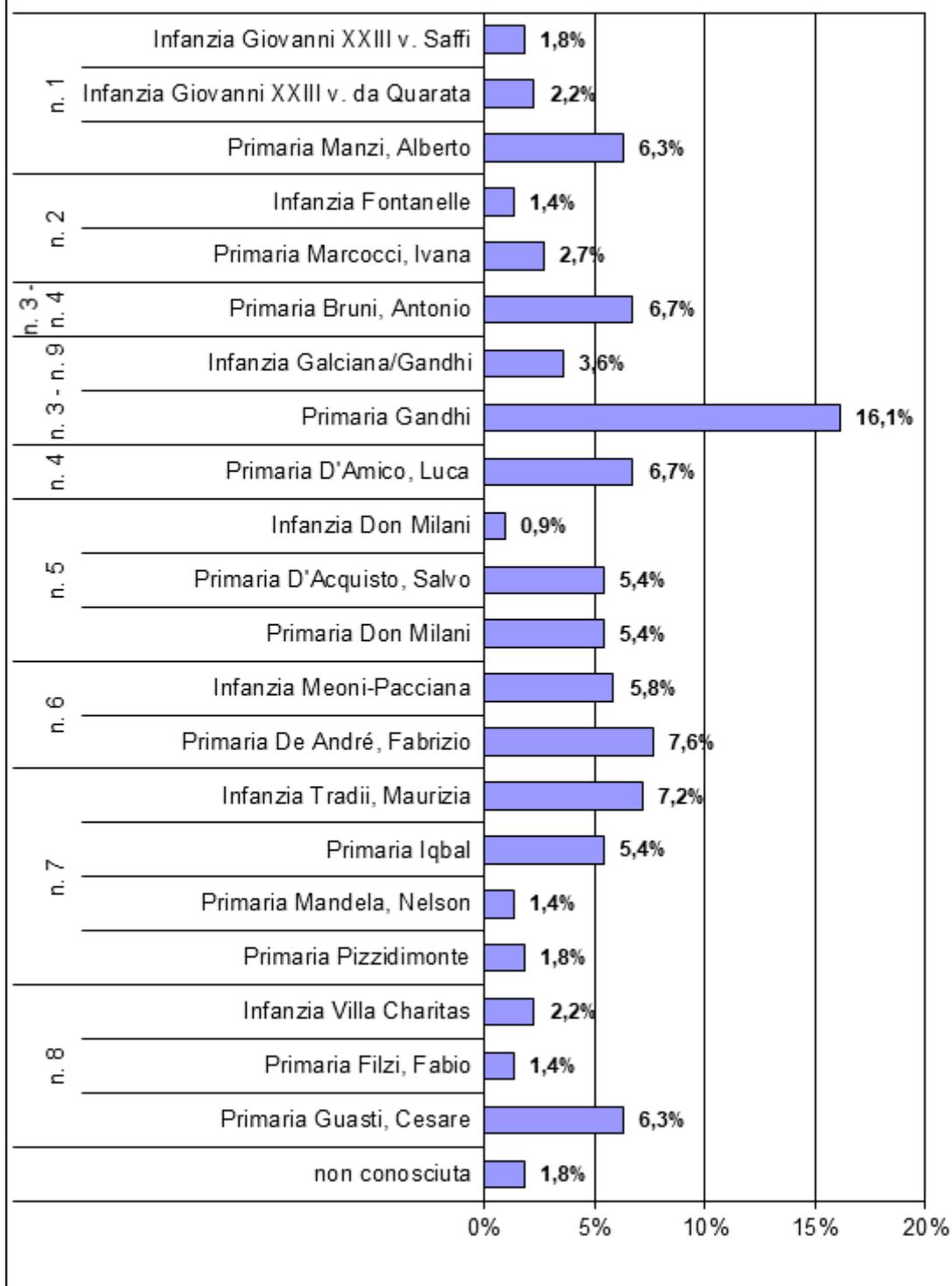
Iscritti: 322

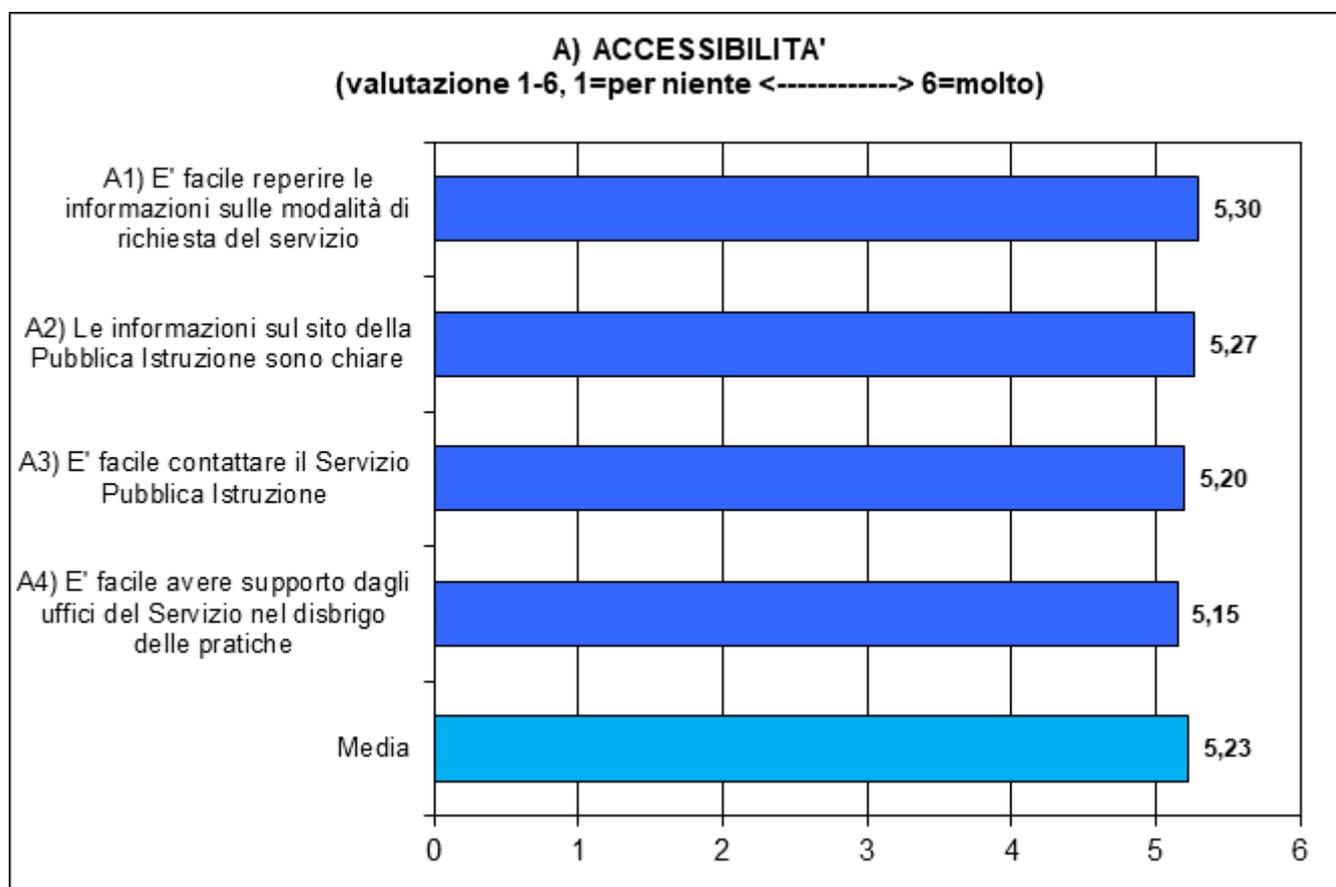
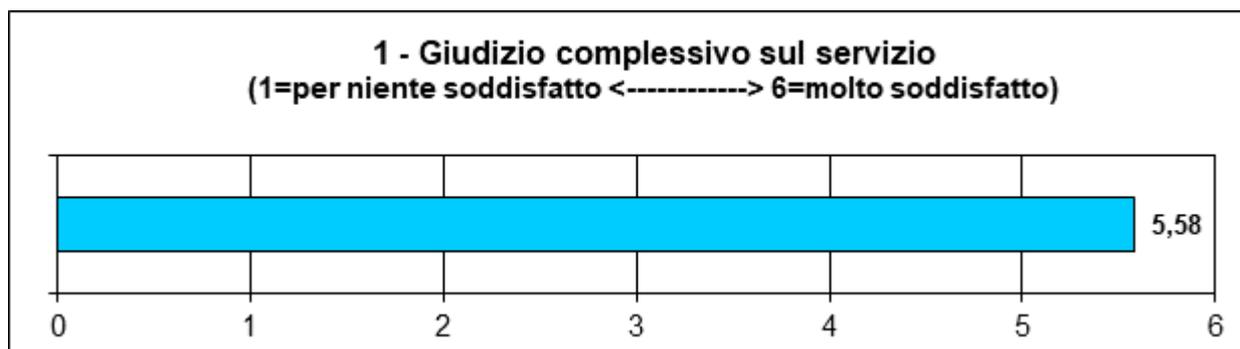
Questionari compilati: 223 (191 on line, 32 cartacei)

Percentuale di compilazione: 69,25%

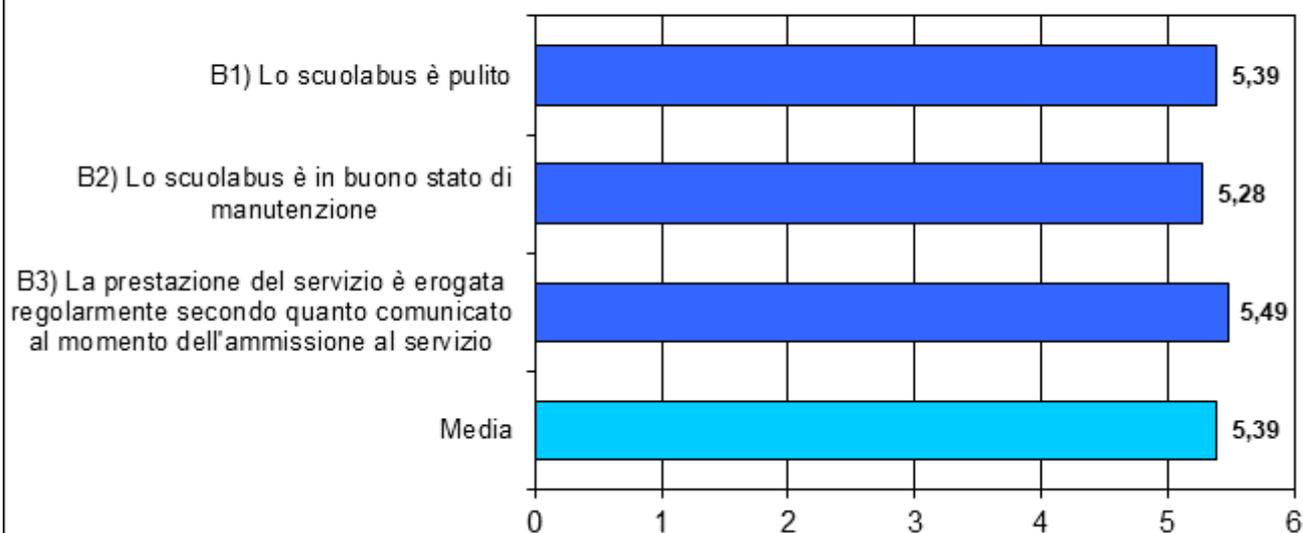


Questionari per linea e plessi scolastici

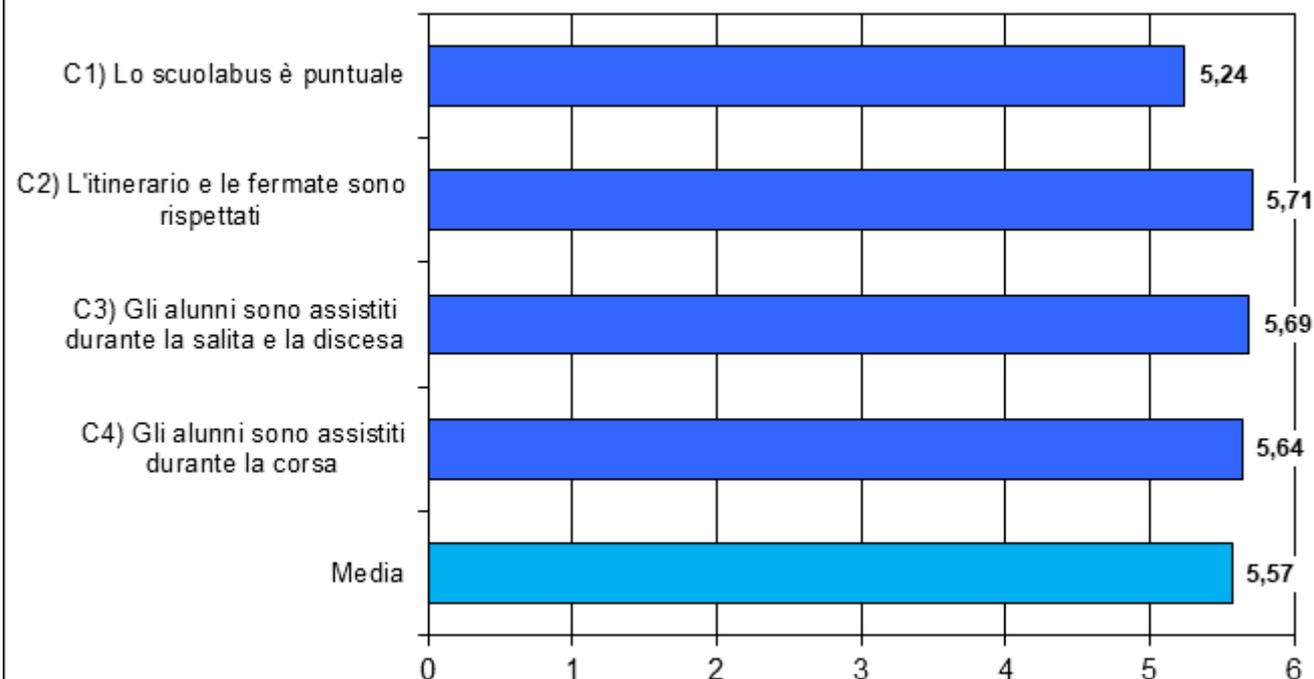


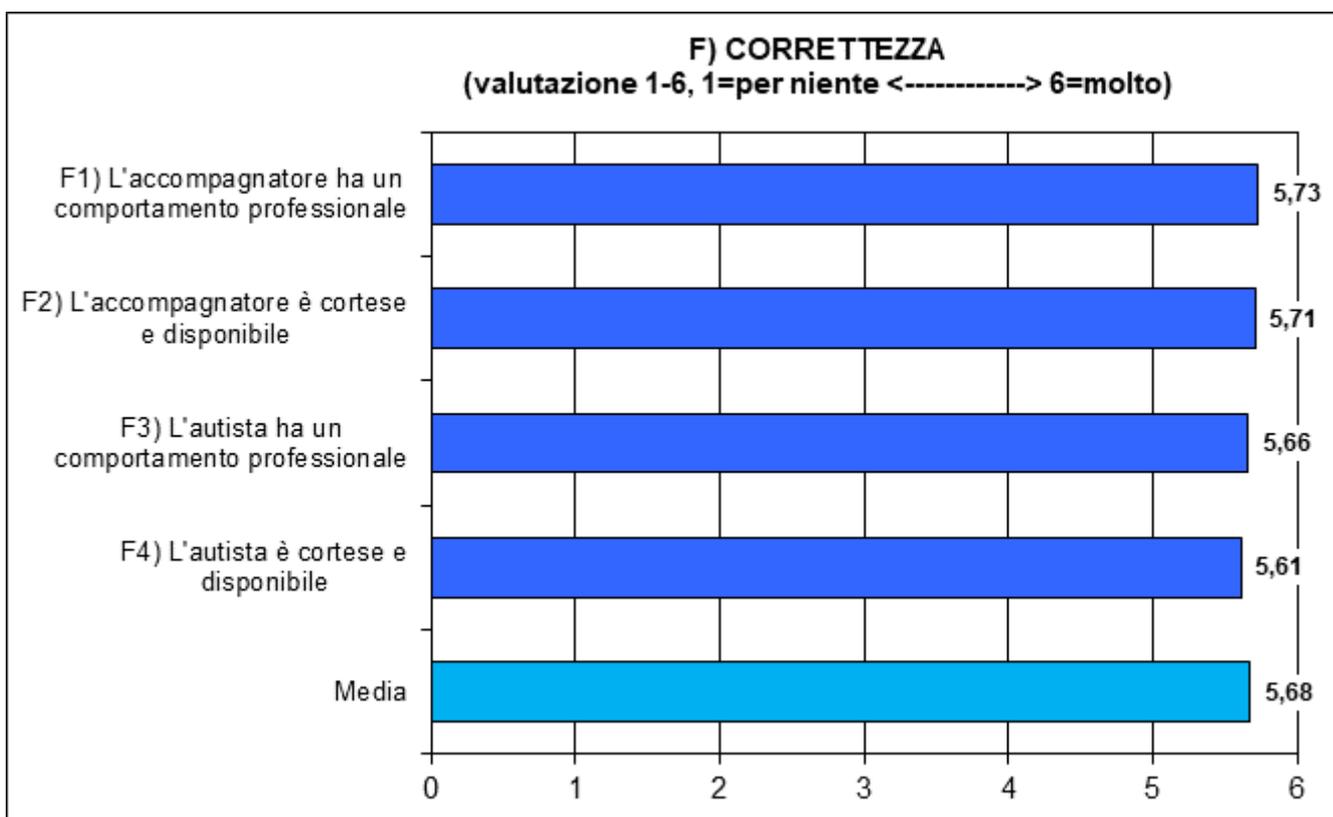
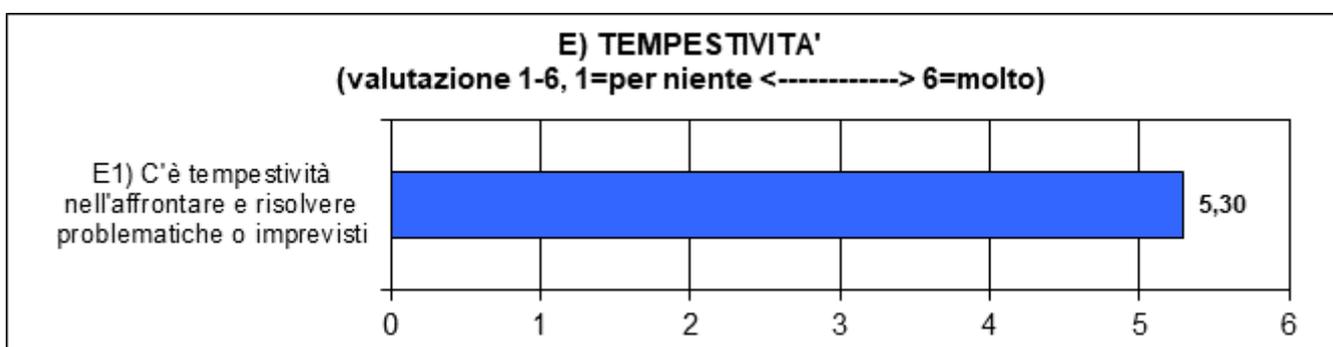
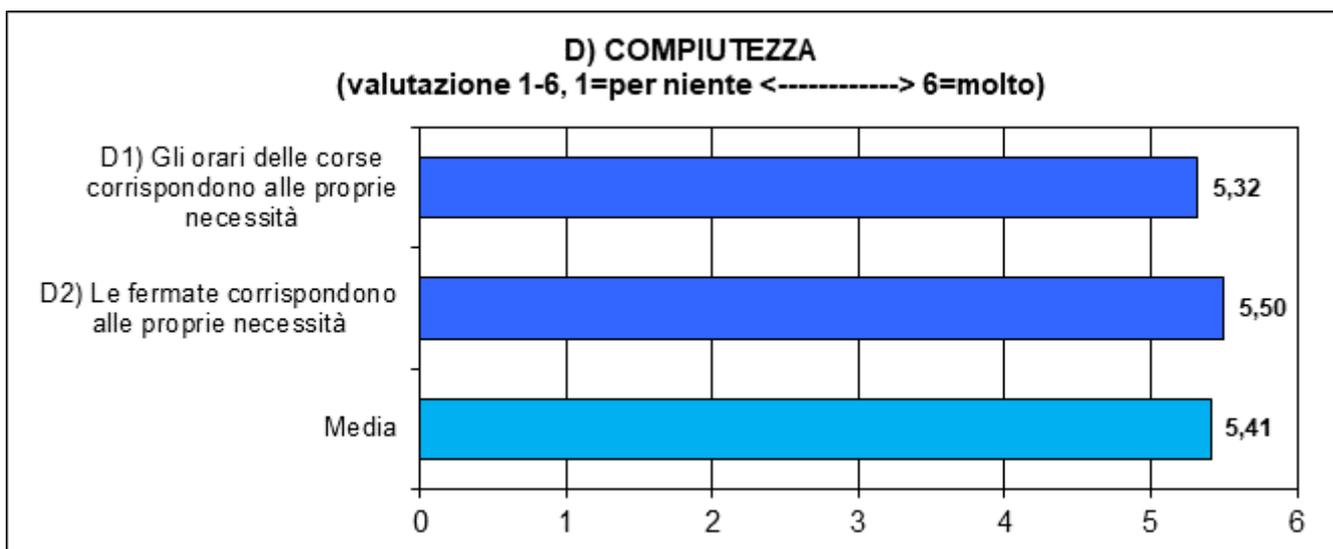


B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD
(valutazione 1-6, 1=per niente <-----> 6=molto)

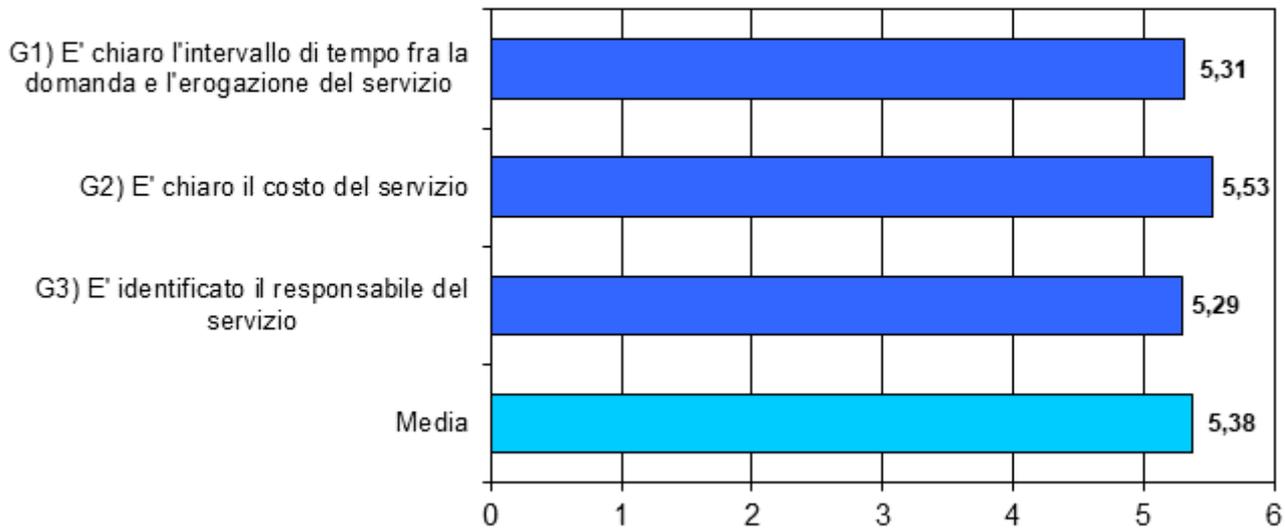


C) AFFIDABILITA'
(valutazione 1-6, 1=per niente <-----> 6=molto)

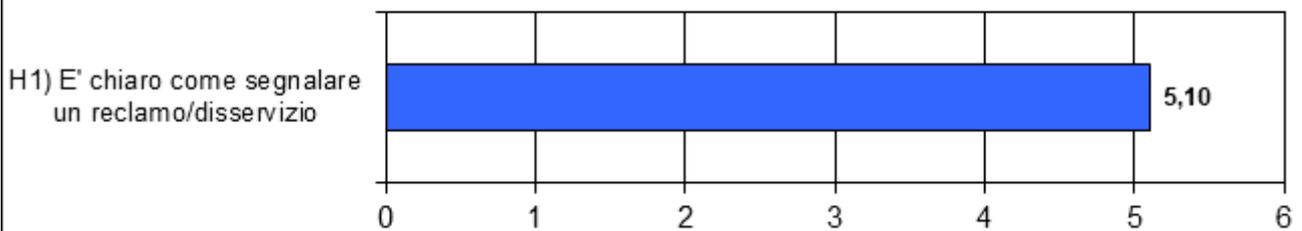




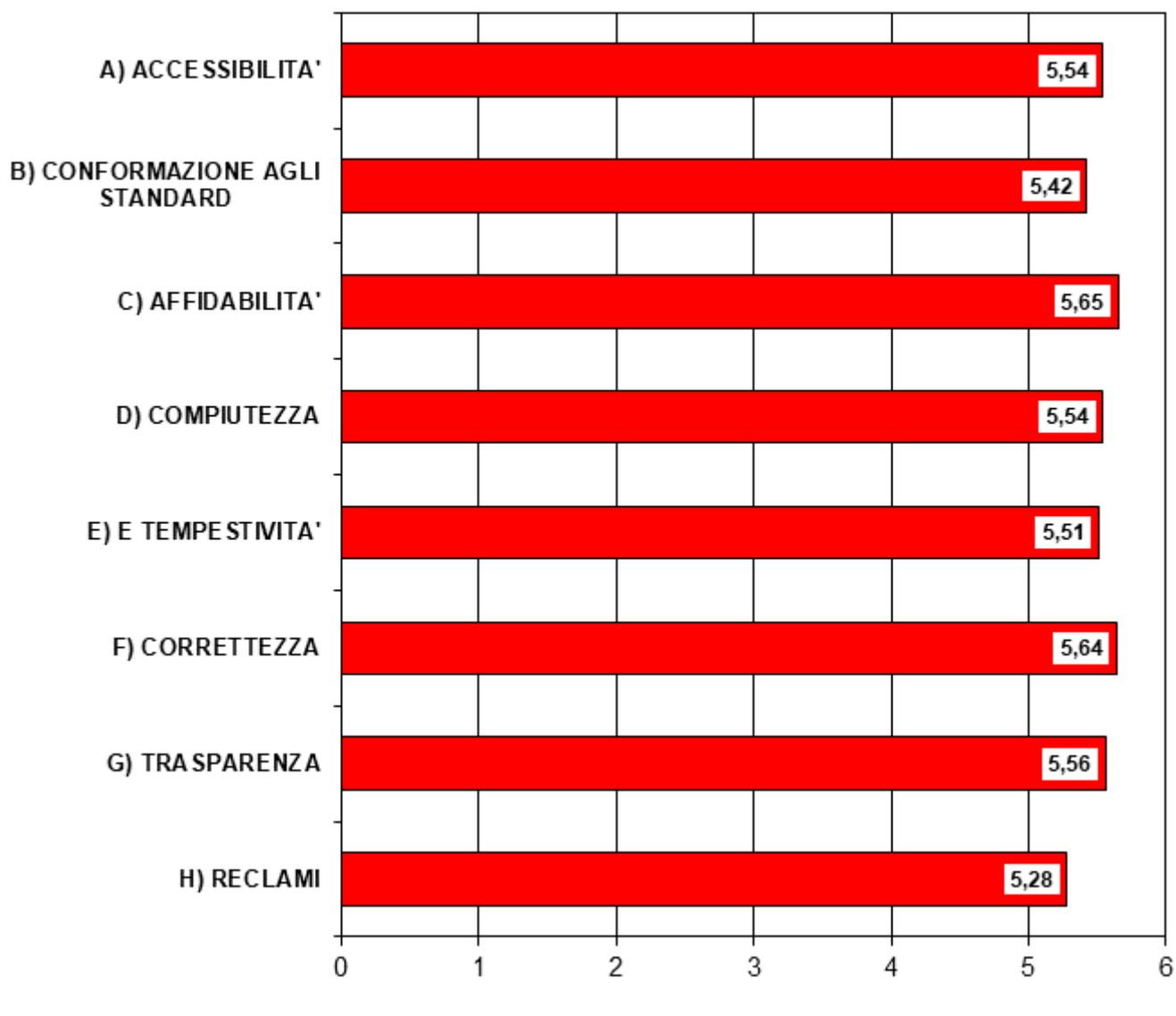
G) TRASPARENZA
(valutazione 1-6, 1=per niente <-----> 6=molto)



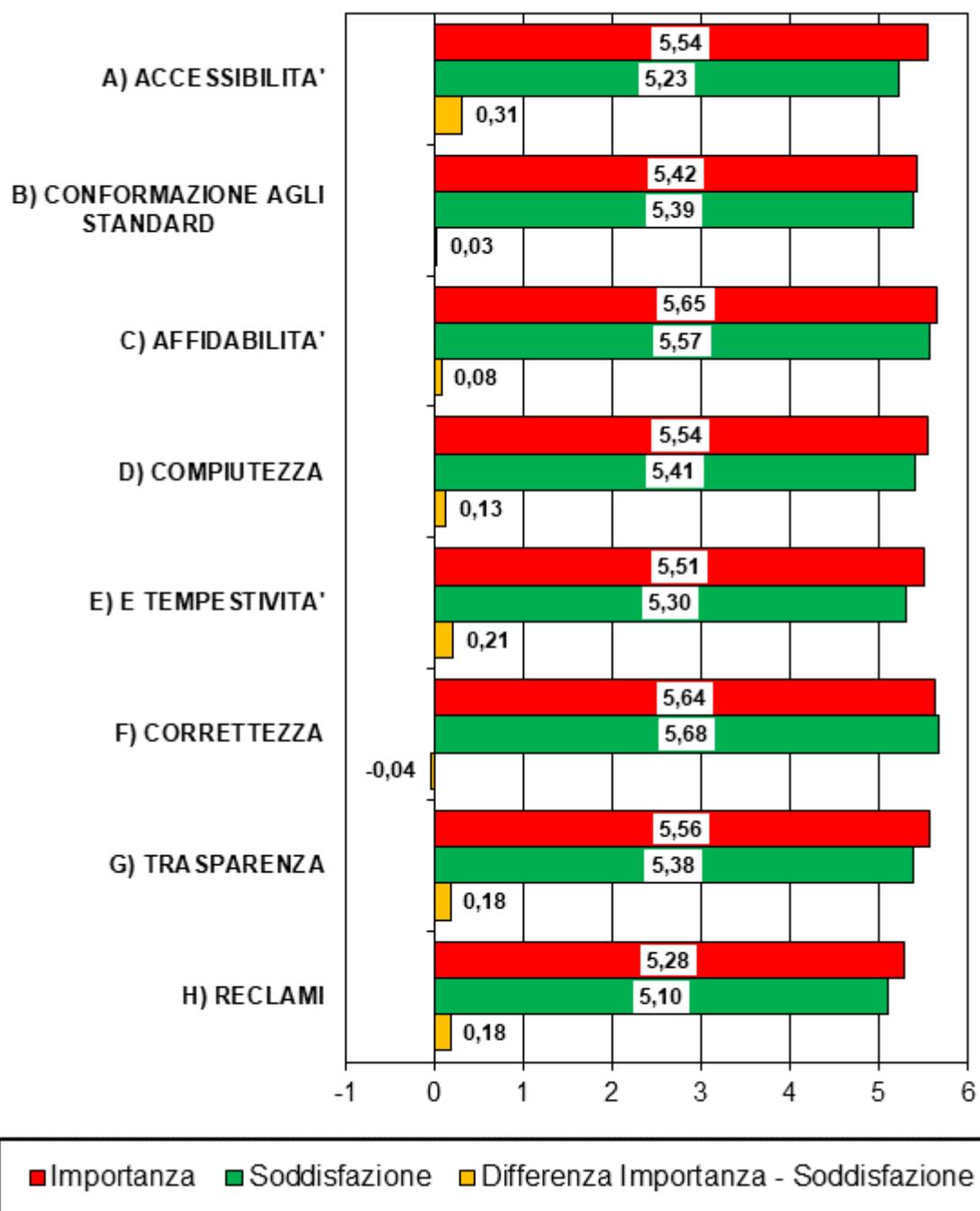
H) RECLAMI
(valutazione 1-6, 1=per niente <-----> 6=molto)

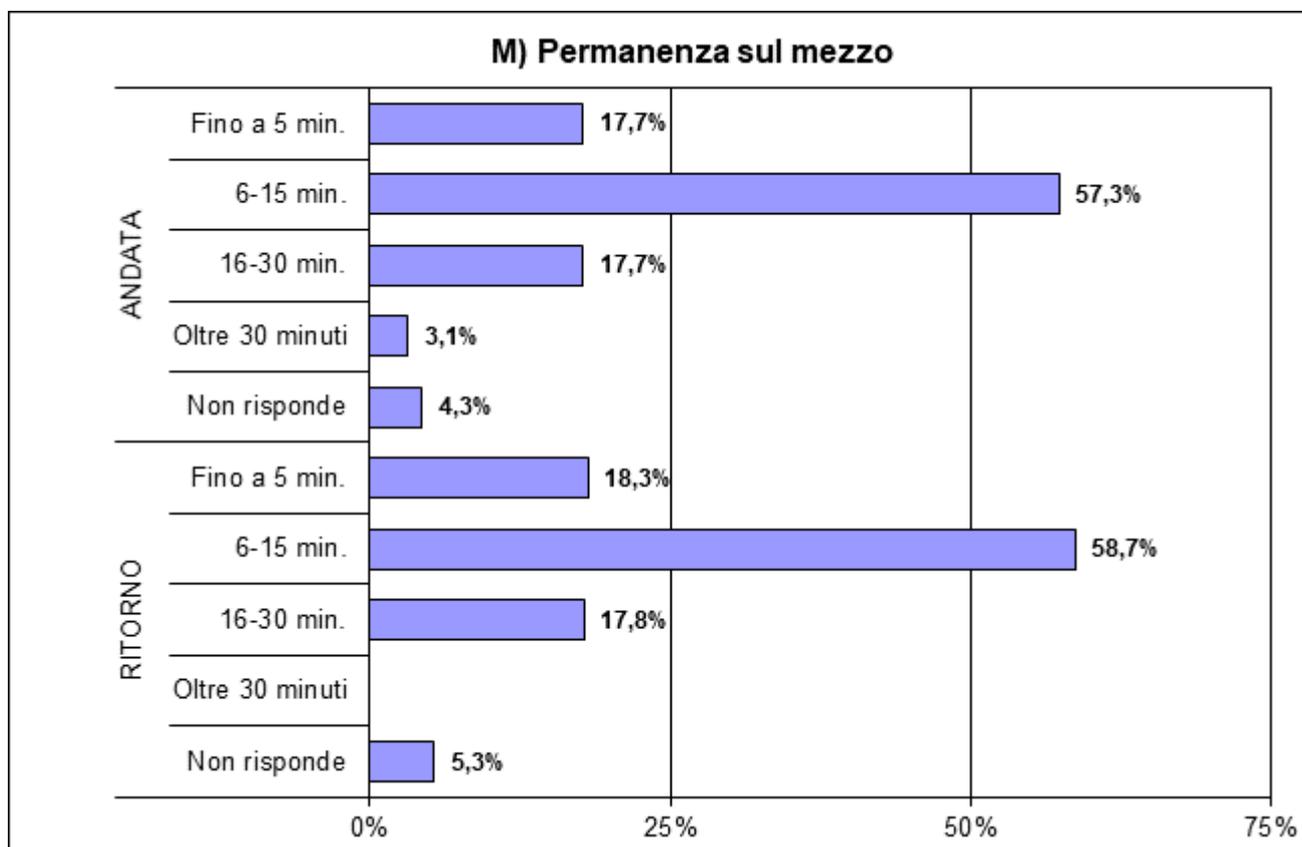
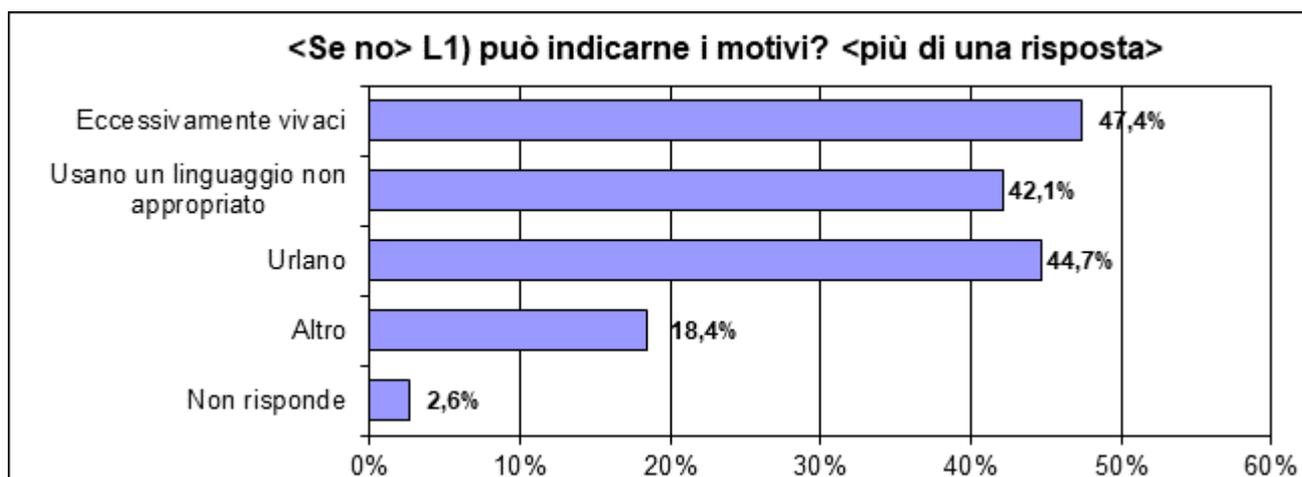
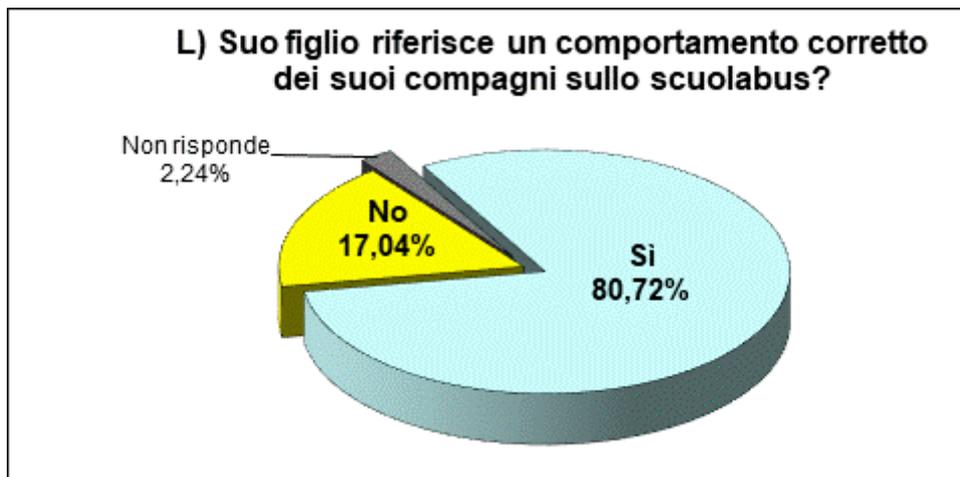


**I) Quanto sono importanti per voi i seguenti aspetti del servizio?
media (1=per niente importante <-----> 6=molto importante)**

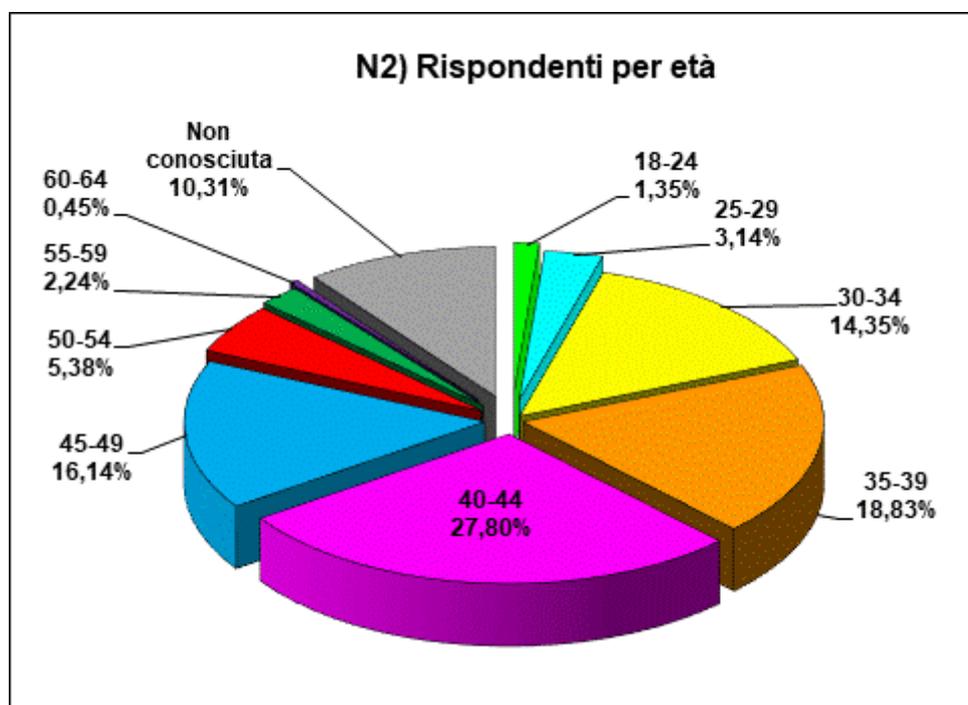
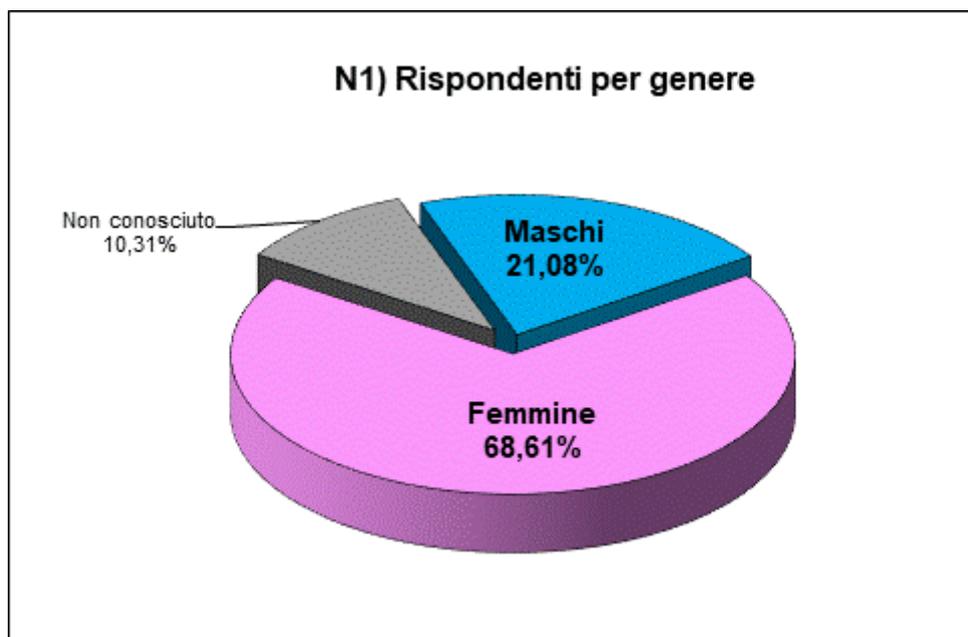


Importanza, Soddisfazione e Differenza - media
 (1=per niente <-----> 6=molto)

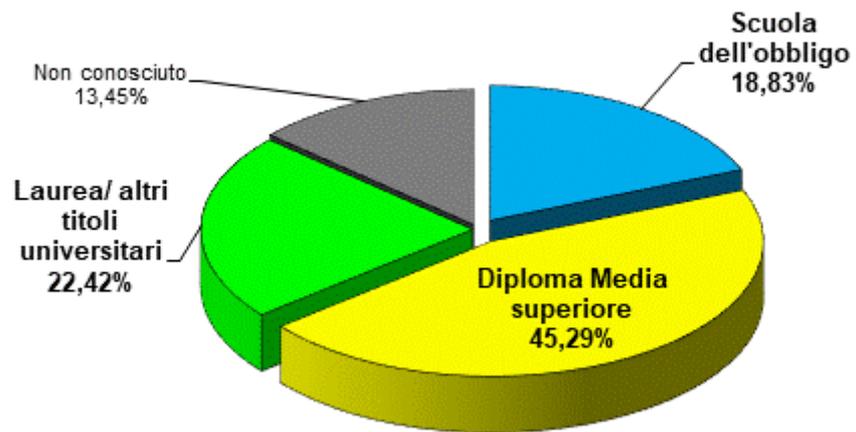




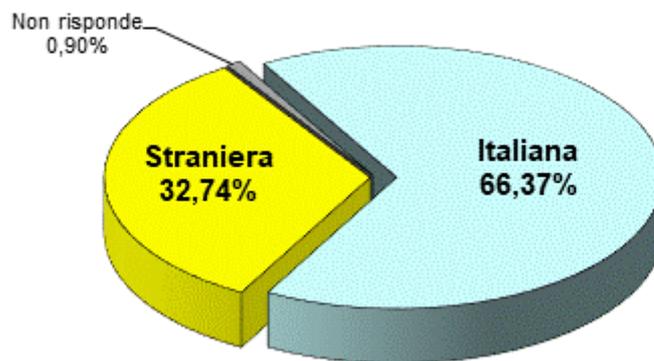
N) Informazioni su chi ha compilato il questionario



N3) Rispondenti per titolo di studio



N4) Rispondenti per cittadinanza



O) Suggerimenti o precisazioni utili per migliorare il servizio

Suggerimenti	Totale	
	n.	%
Non specifica/ nessun suggerimento	154	69,06
Giudizio positivo (va bene così, ottimo servizio, complimenti)	21	9,42
Autobus vecchi, da sostituire	5	2,24
Incrementare il servizio (per altre scuole/ scuola secondaria)	4	1,79
Migliorare l'ambiente del bus (temperatura, sedie più grandi,,)	2	0,90
Necessario un contatto per le urgenze	4	1,79
Percorso/orario da migliorare	9	4,04
Personale del bus da migliorare/ continuità del personale	6	2,69
Pubblicizzare il servizio per incrementare le adesioni (scelta educativa/ ecologica)	4	1,79
Puntualità ed educazione per i genitori e i bimbi	4	1,79
Troppi ritardi/ più puntualità	3	1,35
ridurre il costo	2	0,90
Altro	5	2,24
Totale	223	100,00

Gentile utente,

le chiediamo qualche minuto di tempo per partecipare al questionario per la rilevazione della qualità del Trasporto Scolastico.

L'indagine è anonima e garantiamo l'assoluta riservatezza dei dati forniti che adopereremo unicamente a fine statistico ai sensi del *Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679*.

Grazie per la collaborazione

Scuola:

Servizio utilizzato: 1. solo Andata 2. solo Ritorno 3. Andata/Ritorno

1 - Complessivamente quanto è soddisfatto del trasporto scolastico?

1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

2 - Qual è il motivo per cui usufruisce del trasporto scolastico? (più di una risposta)

1. Perché non avevo altro mezzo di trasporto 3. Perché il bambino vuole stare insieme ai compagni
2. Perché nessuno poteva accompagnare/riprendere il bambino a/da scuola 4. Perché lo ritengo una scelta educativa
5. Altro (spec.): _____

A) ACCESSIBILITA':

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A1) E' facile reperire le informazioni sulle modalità di richiesta del servizio	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A2) Le informazioni sul sito della Pubblica Istruzione sono chiare	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A3) E' facile contattare il Servizio Pubblica Istruzione	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A4) E' facile avere supporto dagli uffici del Servizio nel disbrigo delle pratiche	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B1) Lo scuolabus è pulito	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B2) Lo scuolabus è in buono stato di manutenzione	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B3) La prestazione del servizio è erogata regolarmente secondo quanto comunicato al momento dell'ammissione al servizio	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

C) AFFIDABILITA':

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C1) Lo scuolabus è puntuale	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C2) L'itinerario e le fermate sono rispettati	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C3) Gli alunni sono assistiti durante la salita e la discesa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C4) Gli alunni sono assistiti durante la corsa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

D-E) COMPIUTEZZA E TEMPESTIVITA':

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
D1) Gli orari delle corse corrispondono alle proprie necessità	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
D2) Le fermate corrispondono alle proprie necessità	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
E1) C'è tempestività nell'affrontare e risolvere problematiche o imprevisti	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

F) CORRETTEZZA:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
F1) L'accompagnatore ha un comportamento professionale	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
F2) L'accompagnatore è cortese e disponibile	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
F3) L'autista ha un comportamento professionale	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
F4) L'autista è cortese e disponibile	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

G-H) TRASPARENZA E RECLAMI:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
G1) E' chiaro l'intervallo di tempo fra la domanda e l'erogazione del servizio	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
G2) E' chiaro il costo del servizio	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
G3) E' identificato il responsabile del servizio	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
H1) E' chiaro come segnalare un reclamo/disservizio	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

I) Quanto sono importanti per voi i seguenti aspetti del servizio per come sopra indicati?

Dare un punteggio da 1=per niente importante a 6=molto importante:	1=per niente importante						6 = molto importante					
A) ACCESSIBILITA'	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C) AFFIDABILITA'	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
D) COMPIUTEZZA	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
E) E TEMPESTIVITA'	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
F) CORRETTEZZA	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
G) TRASPARENZA	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
H) RECLAMI	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

L) Suo figlio riferisce un comportamento corretto dei suoi compagni sullo scuolabus? 1. Sì

2. No

<Se no> L1) può indicarne i motivi? <più di una risposta>

1. Eccessivamente vivaci

2. Usano un linguaggio non appropriato

3. Urlano

4. Altro: _____

M) Permanenza sul mezzo:

Andata: 1. Fino a 5 min. 2. 6-15 min. 3. 16-30 min. 4. Oltre 30 minuti

Ritorno: 1. Fino a 5 min. 2. 6-15 min. 3. 16-30 min. 4. Oltre 30 minuti

