



## COMUNE DI PRAMOLLO

Provincia di Torino  
Tel e Fax 0121/58619  
e-mail pramollo@ruparpiemonte.it  
Borg. Lussie n. 1 P.I.01717670010

### *QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO*

Nel mese di settembre 2011, è stato distribuito ai 7 utenti del servizio di trasporto scolastico un questionario cartaceo con la finalità di valutare il grado di soddisfazione delle prestazioni erogate.

La **metodologia** adottata è stata del questionario autocompilato destinato ai genitori ai quali è stato fatto pervenire tramite l'autista in servizio sullo scuolabus che l'ha distribuito e ne ha sollecitato la consegna agli alunni.

Il questionario è formato da:

n° 1 domanda di carattere informativo

n° 5 domande di carattere generale sul gradimento del servizio

n° 3 domande sull'importanza di alcuni aspetti specifici (sicurezza- igiene-costi)

n° 7 domande sulla soddisfazione verso l'autista

tutte le domande sono a risposta multipla

In linea generale il servizio viene considerato di ottima qualità.

**Le Considerazioni** finali da 2 dati di base:

1. Sono stati distribuiti 7 questionari e sono rientrati tutti. (100%)

2. Tutti e 7 gli utenti iscritti al servizio sono residenti a Pramollo

Monitorare e rilevare il livello di soddisfazione dei fruitori nei confronti del servizio erogato Comune di Pramollo è stato utile ad individuare ambiti di miglioramento del servizio

#### PARAMETRI DI GIUDIZIO

Ad ogni giudizio è stato assegnato il seguente valore:



MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



NON PIENAMENTE SODDISFATTO



INSODDISFATTO



## COMUNE DI PRAMOLLO

Provincia di Torino

Tel e Fax 0121/58619






















e-mail pramollo@ruparpiemonte.it































Borg. Lussie n. 1 P.I.01717670010

**Iniziamo con il domandarLe se è il primo anno che utilizza per i propri figli il trasporto scolastico comunale?**

SI  0

NO  7

	E' soddisfatto della regolarità del servizio? (rispetto delle fermate previste, effettuazione delle corse previste)	 6	 1	 0	 0
	E' soddisfatto della dislocazione delle fermate scuolabus?	 6	 1	 0	 0
	E' soddisfatto degli orari ?	 6	 0	 1	 0
	L'Orario di partenza/ arrivo, corrisponde con gli orari di inizio e fine delle lezioni?	 6	 0	 1	 0
	Come valuta la comodità del servizio (vicinanza delle fermate, facilità nel raggiungerle ecc..)	 6	 1	 0	 0

  	Come valuta la competenza e professionalità del personale?	 7	 0	 0	 0
	E' soddisfatto della capacità di guida dell'autista	 7	 0	 0	 0
	E' soddisfatto dell' esperienza e conoscenza del percorso dell'autista	 6	 1	 0	 0
	E' soddisfatto della gentilezza dell'autista verso i bambini	 7	 0	 0	 0
	E' soddisfatto della gentilezza dell'autista verso i genitori	 7	 0	 0	 0
	E' soddisfatto della capacità dell'autista a risolvere le problematiche di viabilità ed organizzare la corsa scolastica in situazioni d'emergenza in caso di imprevisti.	 6	 1	 0	 0
	E' soddisfatto della capacità dell'autista di approntare servizi in situazioni d'emergenza e in caso di imprevisti.	 6	 1	 0	 0



## COMUNE DI PRAMOLLO

Provincia di Torino

Tel e Fax 0121/58619

e-mail pramollo@ruparpiemonte.it

Borg. Lussie n. 1 P.I.01717670010

	E' soddisfatto delle condizioni igieniche dello scuolabus ?	6	1	0	0
	E' soddisfatto della sicurezza dei mezzi impiegati	5	2	0	0
	E' soddisfatto delle tariffe applicate per il pagamento	6	1	0	0

### Valutazione ed analisi dei risultati ottenuti

**Ad 8 domande su 15 l'86% dei genitori ha risposto di essere pienamente soddisfatto del servizio, mentre il 14% lo considera soddisfacente.**

E' soddisfatto della regolarità del servizio? (rispetto delle fermate previste, effettuazione delle corse previste)

E' soddisfatto della dislocazione delle fermate scuolabus?

Come valuta la comodità del servizio (vicinanza delle fermate, facilità nel raggiungerle ecc..)

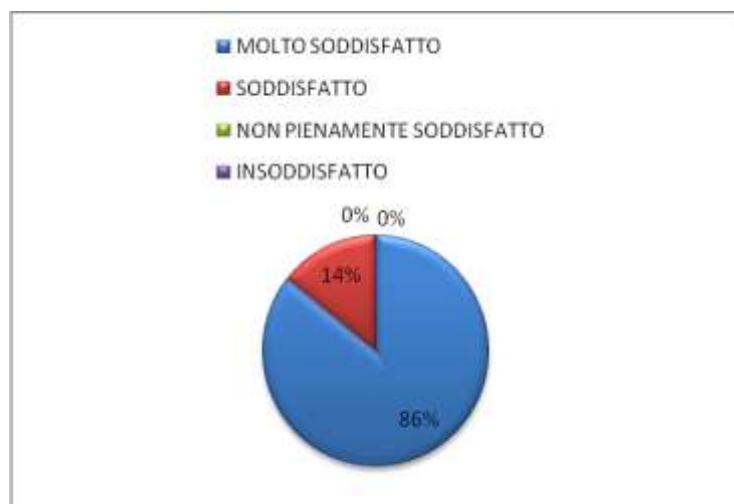
E' soddisfatto dell' esperienza e conoscenza del percorso dell'autista

E' soddisfatto della capacità dell'autista a risolvere le problematiche di viabilità ed organizzare la corsa scolastica in situazioni d'emergenza in caso di imprevisti

E' soddisfatto della capacità dell'autista di approntare servizi in situazioni d'emergenza e in caso di imprevisti.

E' soddisfatto delle condizioni igieniche dello scuolabus ?

E' soddisfatto delle tariffe applicate per il pagamento





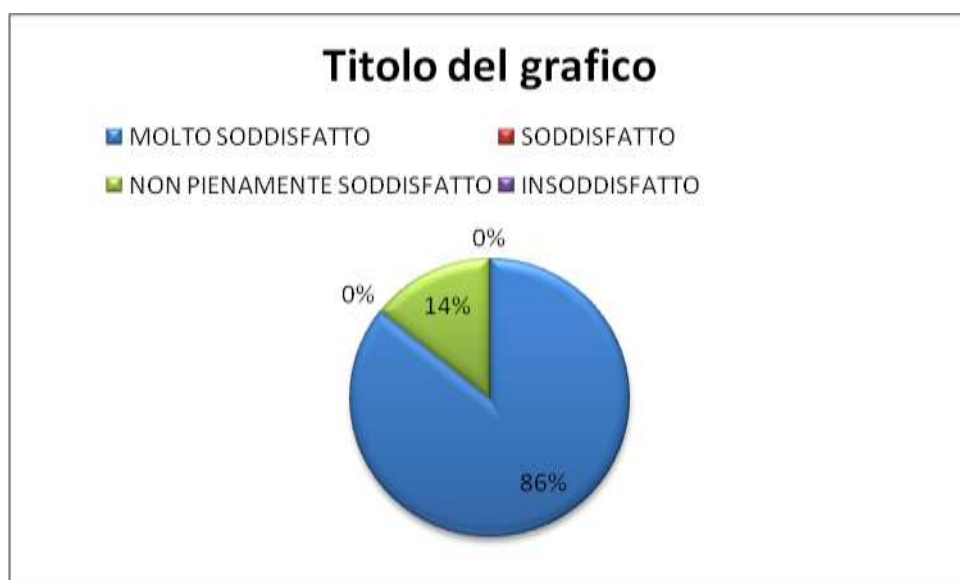
## COMUNE DI PRAMOLLO

Provincia di Torino  
Tel e Fax 0121/58619  
e-mail pramollo@ruparpiemonte.it  
Borg. Lussie n. 1 P.I.01717670010

*Per due sole domande il 14% dei genitori risulta essere non pienamente soddisfatto del servizio*

E' soddisfatto degli orari ?

L'Orario di partenza/ arrivo, corrisponde con gli orari di inizio e fine delle lezione?



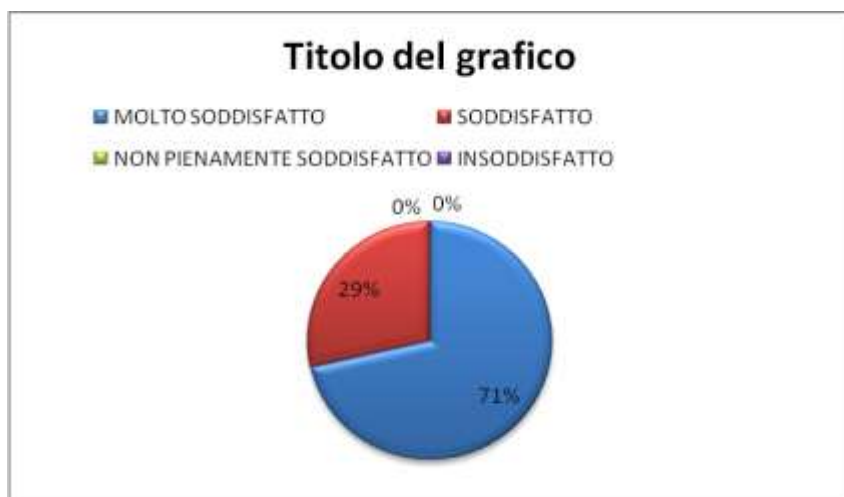


## COMUNE DI PRAMOLLO

Provincia di Torino  
Tel e Fax 0121/58619  
e-mail pramollo@ruparpiemonte.it  
Borg. Lussie n. 1 P.I.01717670010

*Il 29% dei genitori risulta invece essere non pienamente soddisfatto circa la sicurezza dei mezzi utilizzati.*

E' soddisfatto della sicurezza dei mezzi impiegati?





## COMUNE DI PRAMOLLO

Provincia di Torino  
Tel e Fax 0121/58619  
e-mail pramollo@ruparpiemonte.it  
Borg. Lussie n. 1 P.I.01717670010

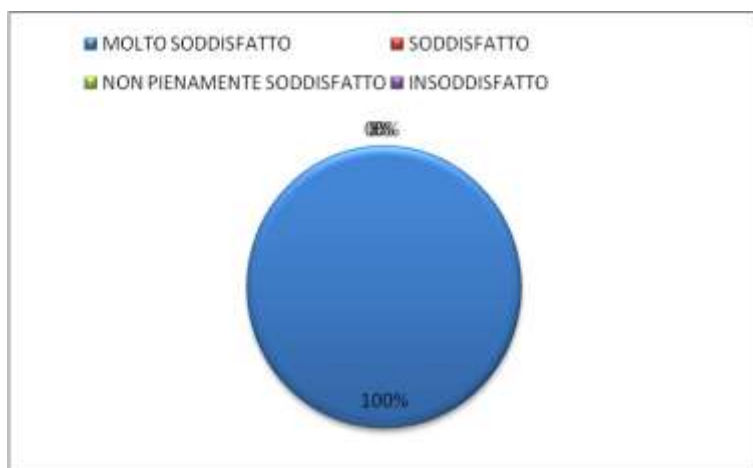
***Il 100% dei genitori valuta il personale in servizio come pienamente soddisfacente!***

Come valuta la competenza e professionalità del personale?

E' soddisfatto della capacità di guida dell'autista

E' soddisfatto della gentilezza dell'autista verso i bambini

E' soddisfatto della gentilezza dell'autista verso i genitori



I risultati dell'indagine sono al di sopra delle aspettative

- Dall'analisi dei dati non emergono situazioni problematiche che comportano azioni correttive
- Il servizio è costantemente tenuto sotto controllo