



**Q** CITTÀ DI  
UARRATA

# QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Dicembre 2022



## Scuole dell'infanzia interessate:

- Infanzia Barba
- Infanzia Vignole
- Infanzia Catena
- Infanzia Madre T. di Calcutta (Via Cino)
- Infanzia L. Caramelli (Via Dante)
- Infanzia B. Munari (Santonuovo)

## Scuole primarie interessate:

- Primaria Valenzatico
- Primaria Vignole
- Primaria Catena
- Primaria de Andrè (Santonuovo)
- Primaria A. Manzi (Via Torino)
- Primaria Don Puglisi (Santa Lucia)

## Scuole secondarie interessate:

- Secondaria di 1° grado Vignole
- Secondaria di 1° grado Quarrata

**Questionari consegnati = 624**

**Questionari restituiti = 363 pari al 58,17%**

### Hanno risposto

- Infanzia Barba = 1
- Infanzia Margherita Hack = 7
- Infanzia Catena = 8
- Infanzia Madre T. di Calcutta = 4
- Infanzia B. Munari = 5
- Infanzia Caramelli = 4

Non hanno indicato la scuola dell'infanzia = 5

Non hanno specificato nulla = 13

Primaria Valenzatico = 9

Primaria Vignole = 69

Primaria Catena = 14

Primaria De André = 27

Primaria A. Manzi = 32

Primaria Don Puglisi = 26

Non hanno indicato la scuola = 7

- Secondaria di 1° Grado Vignole = 62

- Secondaria di 1° Grado Quarrata = 56

Non hanno indicato la scuola 5



## RISULTATI

### CONTESTO SOCIALE

Informazioni sul compilatore:

Genere			Professione			Età		
Maschi	120	34,58%	Lavoratore in proprio	47	13,99%	Fino a 30 anni	32	9,50%
Femmine	227	65,42	Dipendente	194	57,74%	Da 31 a 45 anni	219	64,99%
Non hanno specificato	16		Libero professionista	16	4,76%	Da 45 a 60 anni	84	24,92%
			Pensionato	1	0,30%	Oltre 60 anni	2	0,59%
			Altro	78	23,21	Non hanno specificato	26	
			Non hanno specificato	27				

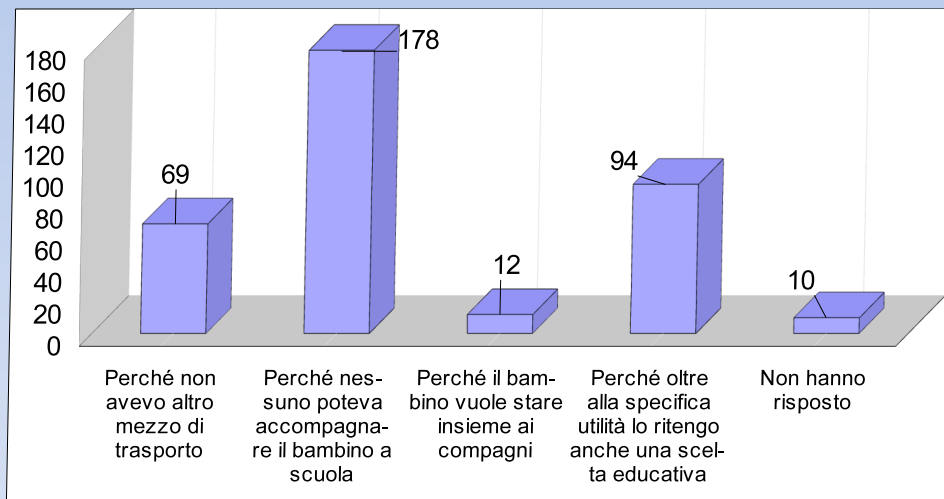
Risultati 2019			Professione			Età		
Genere			Lavoratore in proprio	51	12,78%	Fino a 30 anni	37	9,25%
Maschi	138	33,99%	Dipendente	221	55,39%	Da 31 a 45 anni	280	70,00%
Femmine	268	66,01	Libero professionista	27	6,77%	Da 45 a 60 anni	83	20,75%
Non hanno specificato	24		Pensionato	2	0,50%	Oltre 60 anni	0	0,00%
			Altro	98	24,56	Non hanno specificato	30	
			Non hanno specificato	31				



## Risposte alle domande

DOMANDA 1 - Qual è il motivo per cui usufruisce del trasporto scolastico ?

Perché non avevo altro mezzo di trasporto	69	19,55%
Perché nessuno poteva accompagnare il bambino a scuola	178	50,42%
Perché il bambino vuole stare insieme ai compagni	12	3,40%
Perché oltre alla specifica utilità lo ritengo anche una scelta educativa	94	26,63%
Non hanno risposto	10	



### Risultati 2019

DOMANDA 1 - Qual è il motivo per cui usufruisce del trasporto scolastico ?

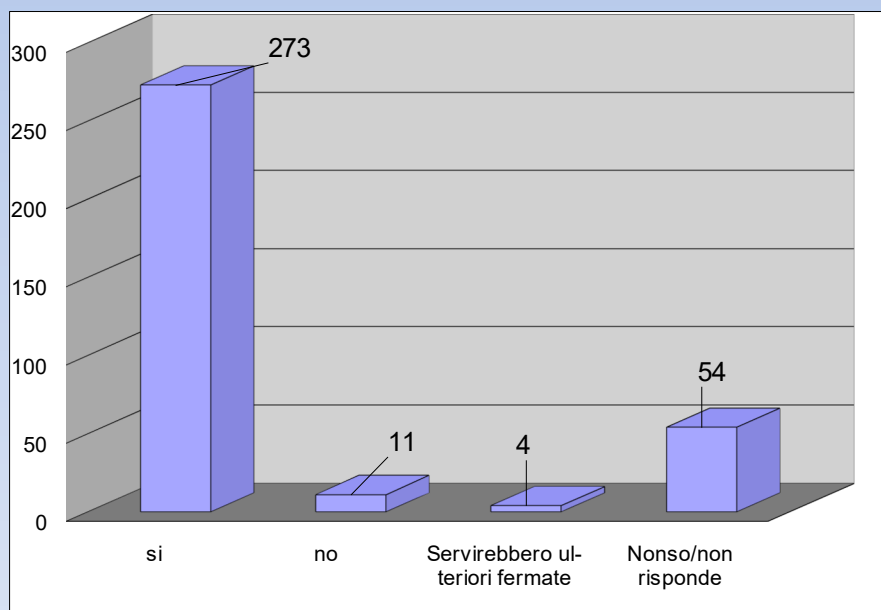
Perché non avevo altro mezzo di trasporto	50	11,68%
Perché nessuno poteva accompagnare il bambino a scuola	217	50,70%
Perché il bambino vuole stare insieme ai compagni	42	9,82%
Perché oltre alla specifica utilità lo ritengo anche una scelta educativa	119	27,80%
Non hanno risposto	2	



## Risposte alle domande

DOMANDA 2 - E' soddisfatto del numero delle fermate programmate per il servizio ?

SI	273	79,82%
NO	11	3,22%
Servirebbero ulteriori fermate	4	1,17%
Non so/non risponde	54	15,79%
Non hanno risposto	21	



### Risultati 2019

DOMANDA 2 - E' soddisfatto del numero delle fermate programmate per il servizio ?

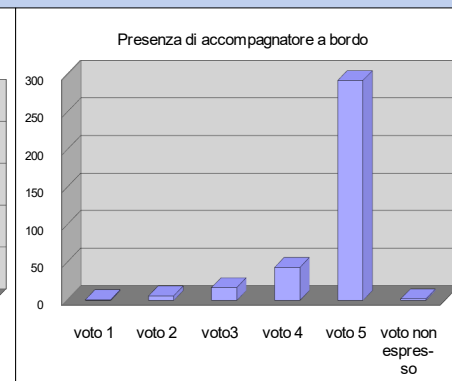
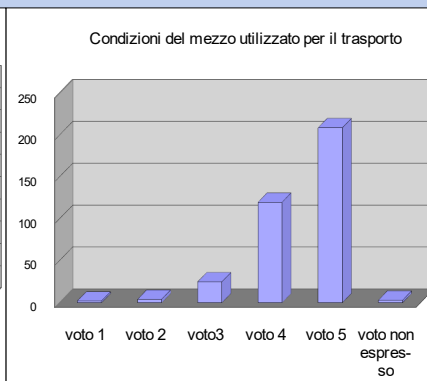
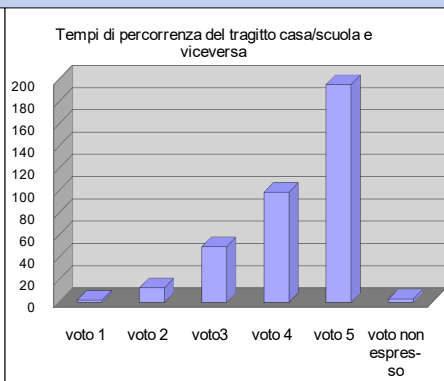
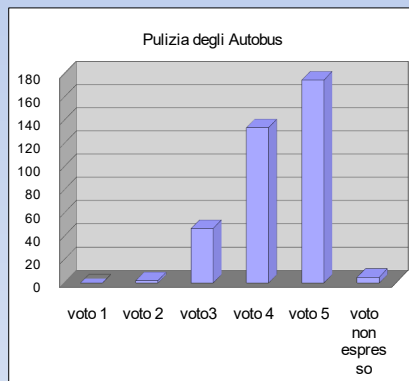
SI	331	76,98%
NO	28	6,51%
Servirebbero ulteriori fermate	6	1,39%
Non so/non risponde	65	15,12%



## Risposte alle domande

DOMANDA 3 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sui mezzi di trasporto:

DOMANDA	Voto 1	Voto 2	voto3	Voto 4	Voto 5	voto non espresso
Pulizia degli autobus	0 0,00%	2 0,56%	47 13,13%	134 37,43%	175 48,88%	5
Tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa	2 0,56%	13 3,61%	50 13,89%	99 27,50%	196 54,44%	3
Condizioni del mezzo utilizzato per il trasporto	1 0,28%	6 1,66%	17 4,71%	44 12,19%	293 81,16%	2
Presenza di accompagnatore a bordo	1 0,28%	6 1,66%	17 4,71%	44 12,19%	293 81,16%	2



### Risultati 2019

DOMANDA 3 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sui mezzi di trasporto:

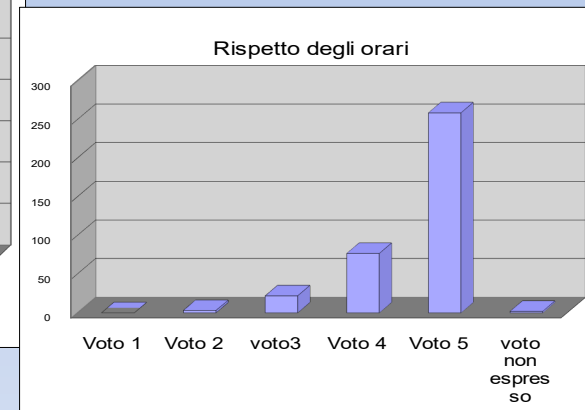
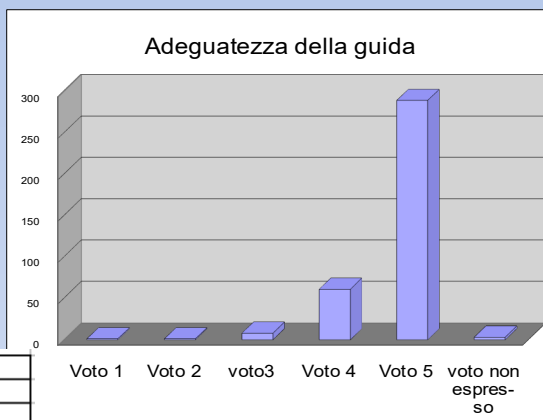
	Voto 1	Voto 2	voto3	Voto 4	Voto 5	voto non espresso
Pulizia degli autobus	2 0,47%	8 1,87%	59 13,78%	170 39,72%	189 44,16%	2
Tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa	14 3,27%	20 4,66%	72 16,78%	139 32,40%	184 42,89%	1
Condizioni del mezzo utilizzato per il trasporto	0 0,00%	8 1,86%	51 11,89%	144 33,57%	226 52,68%	1



## Risposte alle domande

DOMANDA 4 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sul comportamento dell'autista?

DOMANDA	voto 1	voto 2	voto3	voto 4	voto 5	voto non espresso
Adeguatezza della guida	1 0,28%	1 0,28%	8 2,22%	61 16,94%	289 80,28%	3
Rispetto degli orari	0 0,00%	3 0,83%	22 6,09%	77 21,33%	259 71,74%	2



Commenti	
riccardo ottimo autista	Gabriele ottimo Brava Giovanna
gentilezza	molto umili e bravissimi
Gabriele + Simone una garanzia	molto umili e bravissimi
ok!	Simone+ Gabriele + Cristina+Giovanna bravissimi
Gabriele e Giovanna sono il Top	paride simpaticissimo
a parte il ritorno del venerdì per tempo modulo è troppo tardi	l'autista del sabato è un po' troppo poco attento
tempi di percorrenza eccessivi	rient'altro
tutte persone brave	Riccardo bravissimo
al ritorno arriva sempre prima	disponibilità
la bambina è la seconda salire e la terzultima a scendere	bravi tutti e due
dipende da accompagnatore	bravissimo
molto bravo Paride Accompagnatrici brave	ottima accoglienza da parte dell'autista
il nostro autista è veramente gentile e cordiale (passa in Via di Mezzo)	Massimiliano il meglio, Marina super
il nostro autista è veramente gentile e cordiale (passa in Via di Mezzo)	gentili
tutto perfetto	personale molto gentile e cordiale
piace molto a mia figlia	il migliore

### Risultati 2019

DOMANDA 4 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sul comportamento dell'autista?

	voto 1	voto 2	voto3	voto 4	voto 5	voto non espresso
Adeguatezza della guida	0 0,00%	3 0,70%	20 4,70%	134 31,45%	269 63,15%	4
Rispetto degli orari	8 1,88%	10 2,34%	46 10,80%	128 30,05%	234 54,93%	4

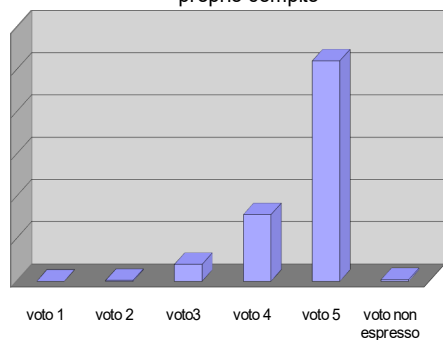


## Risposte alle domande

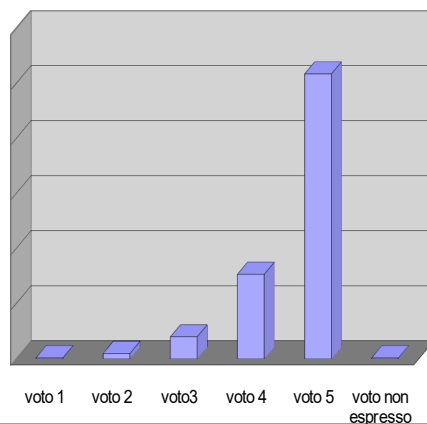
DOMANDA 5 In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sull'accompagnatore a bordo:

DOMANDA	Voto 1	Voto 2	voto3	Voto 4	Voto 5	voto non espresso
Competenza dei soggetti addetti rispetto al proprio compito	0 0,00%	1 0,28%	20 5,54%	79 21,88%	261 72,30%	2
Capacità dei soggetti addetti a relazionare con i bambini	1 0,28%	5 1,38%	20 5,52%	77 21,27%	259 71,55%	1
Capacità dei soggetti addetti a relazionare con gli adulti	0 0,00%	3 0,84%	18 5,01%	81 22,56%	257 71,59%	4
Capacità di mantenere l'ordine sullo scuolabus	0 0,00%	11 3,05%	36 9,97%	83 22,99%	231 63,99%	2

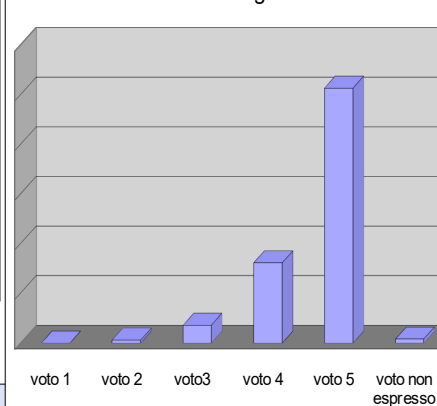
Competenza dei soggetti addetti rispetto al proprio compito



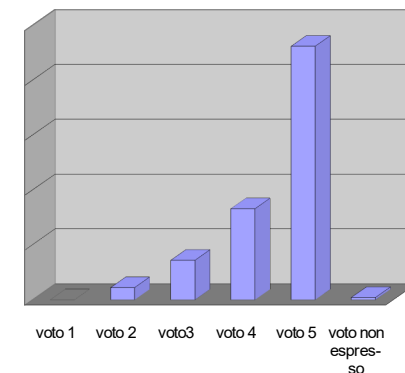
Capacità dei soggetti addetti a relazionare con i bambini



Capacità dei soggetti addetti a relazionare con gli adulti



Capacità di mantenere l'ordine sullo scuolabus





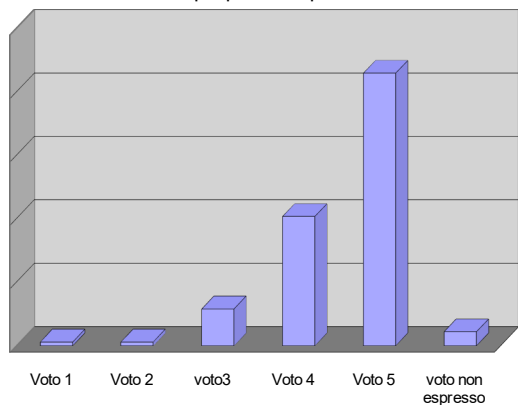


## Risposte alle domande

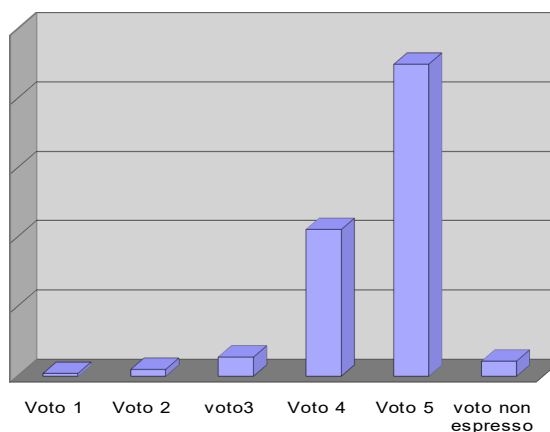
DOMANDA 6 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) se avete avuto bisogno di contattare il personale del Servizio Pubblica Istruzione che ne pensate?

DOMANDA	Voto 1	Voto 2	voto3	Voto 4	Voto 5	voto non espresso
Competenza del personale addetto rispetto al proprio compito	3 0,85%	3 0,85%	29 8,24%	102 28,98%	215 61,08%	11
Cortesìa e professionalità del personale	2 0,57%	5 1,42%	14 3,98%	106 30,11%	225 63,92%	11
Tempestività nell'affrontare e risolvere problematiche	5 1,42%	11 3,14%	31 8,83%	101 28,78%	203 57,83%	12

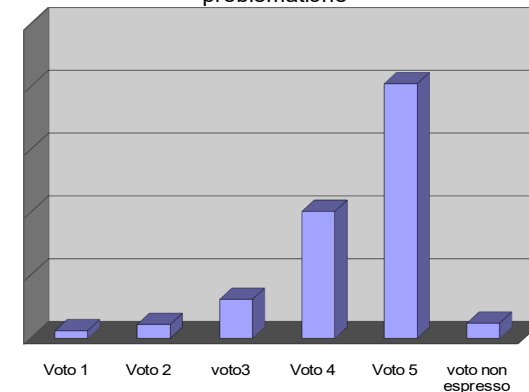
Competenza dei soggetti addetti rispetto al proprio compito



Cortesìa e professionalità del personale



Tempestività nell'affrontare e risolvere problematiche



### Risultati 2019

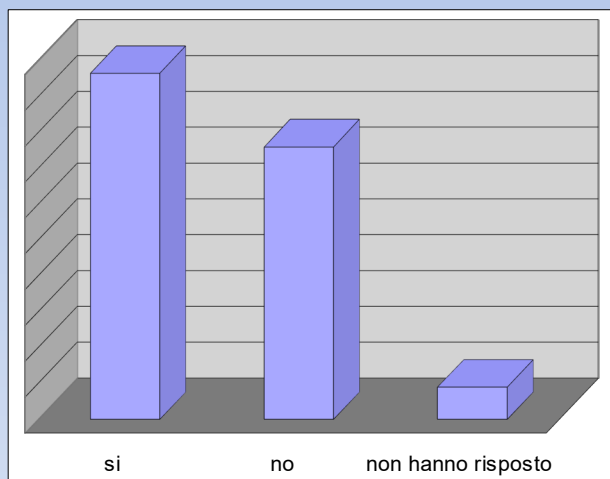
	Voto 1	Voto 2	Voto3	Voto 4	Voto 5	voto non espresso
Competenza del personale addetto rispetto al proprio compito	2 0,49%	5 1,21%	56 13,56%	161 38,98%	189 45,76%	17
Cortesìa e professionalità del personale	3 0,73%	5 1,22%	50 12,17%	131 31,87%	222 54,01%	19
Tempestività nell'affrontare e risolvere problematiche	3 0,73%	9 2,20%	64 15,65%	147 35,94%	186 45,48%	21



## Risposte alle domande

DOMANDA 7 - Sul sito web del Comune di Quarrata, alle pagine del Servizio Pubblica Istruzione, ci sono dettagliate informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio di Trasporto scolastico, le tariffe, le avete mai consultate?

Si	193	55,94%
No	152	44,06%
Non hanno risposto	18	



### Risultati 2019

DOMANDA 7 - Sul sito web del Comune di Quarrata, alle pagine del Servizio Pubblica Istruzione, ci sono dettagliate informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio di Trasporto scolastico, le tariffe, le avete mai consultate?

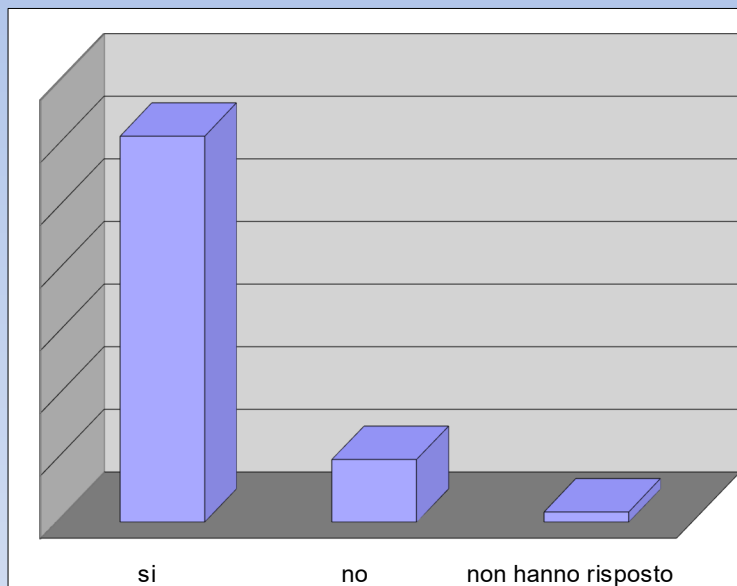
Si	213	50,00%
No	213	50,00%
Non hanno risposto	4	



## Risposte alle domande

DOMANDA 8 - Suo figlio riferisce un comportamento corretto dei suo compagni sullo scuolabus?

Si	308	86,03%
No	50	13,97%
Non hanno risposto	5	



### Risultati 2019

DOMANDA 8 - Suo figlio riferisce un comportamento corretto dei suo compagni sullo scuolabus?

Si	329	76,87%
No	99	23,13%
Non hanno risposto	2	

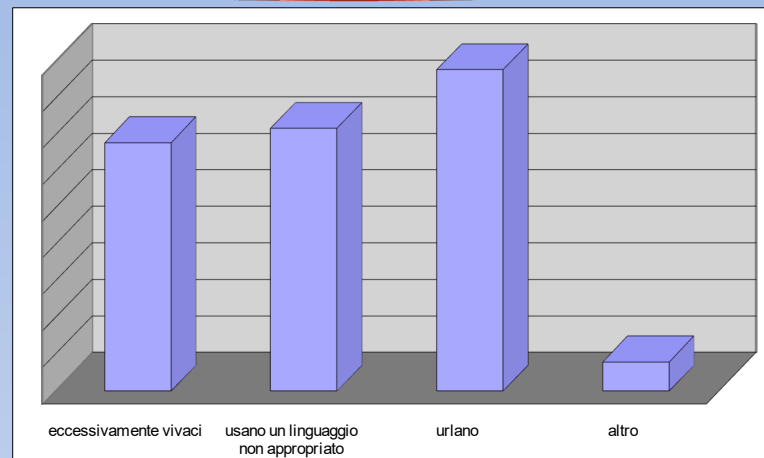


## Risposte alle domande

DOMANDA 8: In caso di risposta negativa può indicarne i motivi?

Eccessivamente vivaci	34
Usano un linguaggio non appropriato	36
Urlano	44
Altro	4

alcuni giorni tranquilli altri agitati  
 alcuni urlano  
 Alunni bravi e rispettosi, alcuni bambini dispettosi, Tante parolacce dipende dai compagni e si siedono nei soliti posti  
 mi hanno infastidito sporcandomi le braccia  
 niente  
 niente  
 Però se viene presa in giro da bambini più grandi nessuno interviene o per lo meno di dire al genitore di riprendere il bambino quando sbaglia  
 non ha mai problemi con bambini  
 normale  
 parolacce  
 per la maggior parte bravi alcuni usano linguaggio non appropriato  
 niente di che  
 rispetto all'anno scorso ci sono più bambini tranquilli (quasi tutti)  
 si insultano e si danno fastidio  
 tutto bene  
 usano il cellulare per fare video/foto che inviano su chat di gruppi per deridere i compagni



### Risultati 2019

DOMANDA 8: In caso di risposta negativa può indicarne i motivi?

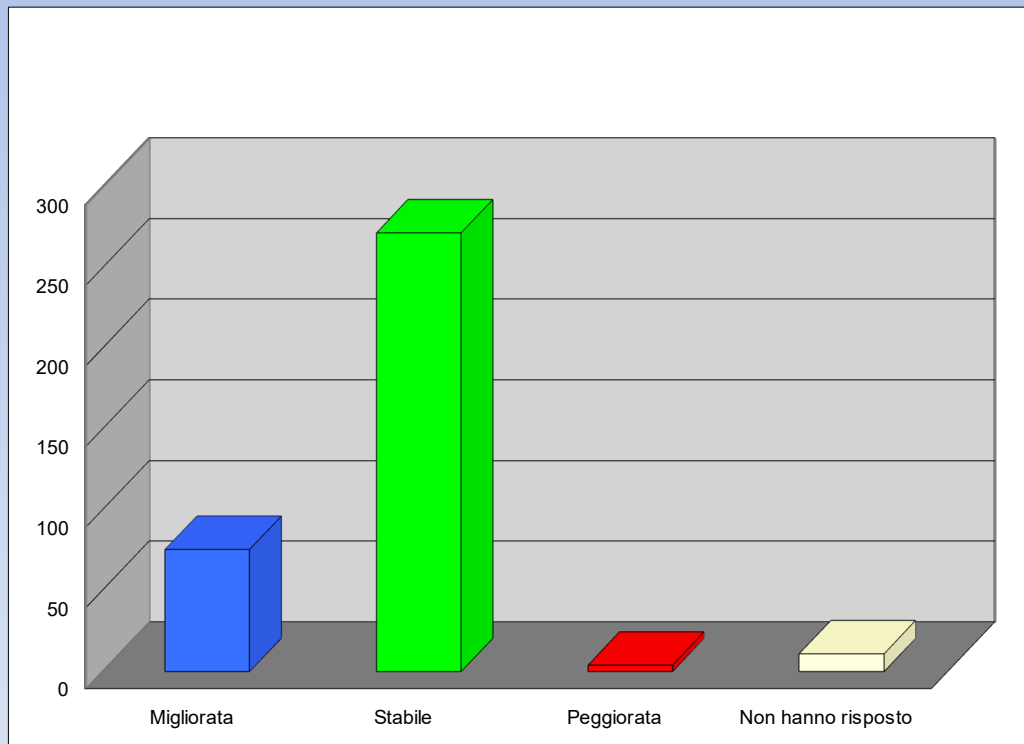
Eccessivamente vivaci	59
Usano un linguaggio non appropriato	52
Urlano	56
Altro	19



## Risposte alle domande

DOMANDA 9: Come giudica l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?

Migliorata	76	21,59%
Stabile	272	77,27%
Peggiorata	4	1,14%



### Risultati 2019

DOMANDA 9: Come giudica l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?

Migliorata	177	41,75%
Stabile	239	56,37%
Peggiorata	8	1,89%



## Migliorata perché ..

Accompagnatore a bordo rinnovo di mezzi  
da quando c'è l'accompagnatore a bordo  
è puntuale  
fanno un orario più corretto per l'andata a scuola  
gentilezza e puntualità  
gentilezza e puntualità  
il mezzo è migliorato – più nuovo  
l'anno scorso veniva più tardi  
la bimba ha legato con compagni, l'autista e  
l'accompagnatrice  
maggiore disponibilità  
minore confusione  
personale attento e gentile  
personale cortese  
più precisione  
più precisione  
più puntuali e meglio con l'accompagnatore  
più puntualità negli orari  
puntualità  
puntualità, numero di corse  
rispetto agli altri anni  
sono stati aumentati i pulmini

## Peggiorata perché ..

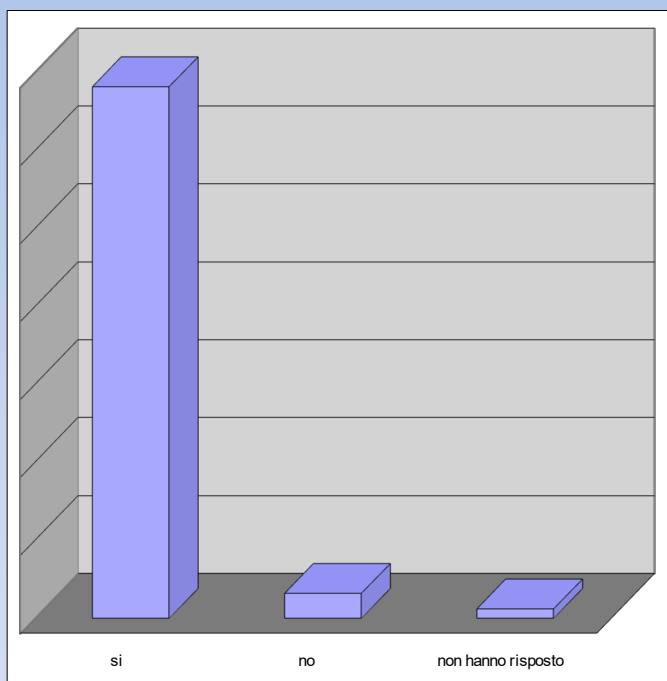
per il ritardo  
i bambini devono raggiungere la fermata e non vengono a prenderli a casa  
il sedile non è delle dimensioni giuste per degli adolescenti  
i pulmini sono piccoli e stretti alcuni non ci entrano



## Risposte alle domande

DOMANDA 10: Per il futuro pensa di utilizzare nuovamente il servizio di Trasporto Scolastico ?

Si	341	95,52%
No	16	4,48%
Non hanno risposto	6	



In caso di risposta negativa può indicarne i motivi

mio figlio in 5 elementare e per le medie non avremo bisogno del servizio  
passaggio alle superiori  
la bambina è in 3° media e non utilizzerà più il pulmino comunale  
fine ciclo scolastico  
perché è l'ultimo anno  
fine del percorso scolastico  
ultimo anno  
perché avrò il motorino  
perché andrò alle superiori e prenderò il bus  
perché il prossimo anno andrò alle superiori  
figlia finisce scuola media  
sta per finire la 3 media  
per cambio scuola (Passaggio alle medie)  
perché non ce ne sarà bisogno  
perché andrò alle medie  
utilizzerò il trasporto autobus

### Risultati 2019

DOMANDA 10: Per il futuro pensa di utilizzare nuovamente il servizio di Trasporto Scolastico ?

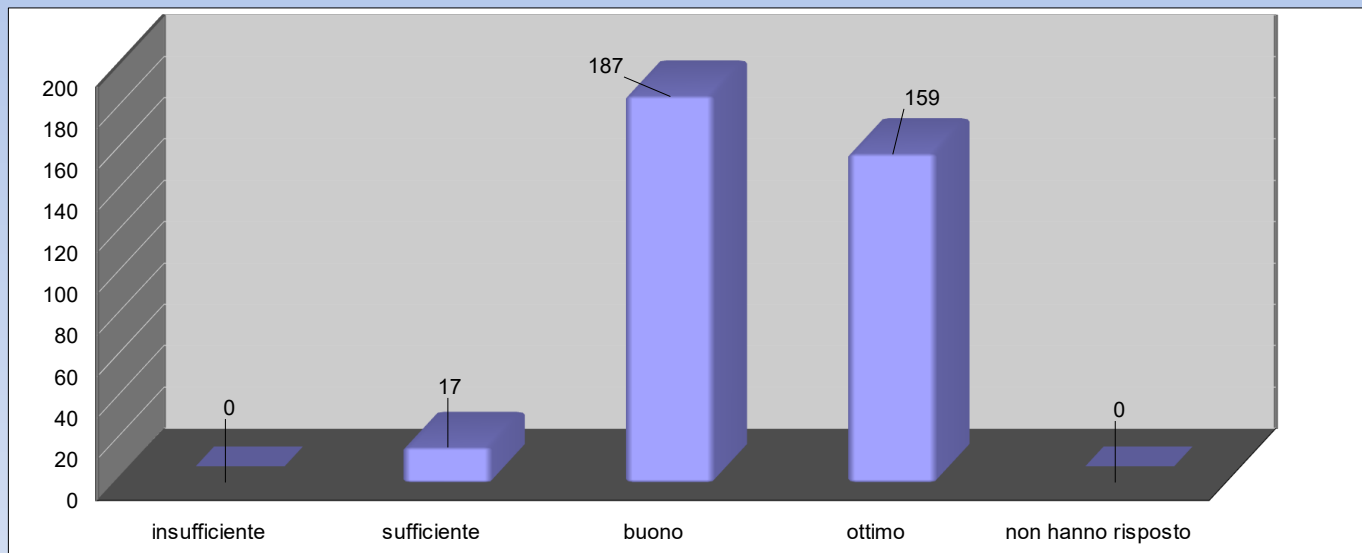
Si	418	97,44%
No	11	2,56%
Non hanno risposto	1	



## Risposte alle domande

DOMANDA 11: Come valuta nel complesso il servizio di Trasporto Scolastico?

Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	17	4,68%
Buono	187	51,52%
Ottimo	159	43,80%



### Risultati 2019

DOMANDA 11: Come valuta nel complesso il servizio di Trasporto Scolastico?

Insufficiente	1	0,23%
Sufficiente	33	7,67%
Buono	260	60,47%
Ottimo	136	31,63%





## COMMENTI e SUGGERIMENTI

- abbreviare il percorso
- adottare un sistema di geolocalizzazione consultabile dai genitori
- al punto 6 ho abbassato il voto perché alcuni che lavorano in Pubblica Istruzione non sono così competenti
- Andata e ritorno dello scuolabus dovrebbero essere garantiti sin da primo giorno di scuola
- aspettare qualche minuto in più che tutti i ragazzi abbiano tempo per salire nel pulmino in particolar modo quando i professori li fanno uscire un po' tardi
- cercare di essere più collaborativi
- conducente e accompagnatrice sono sempre gentili e disponibili. Tutto perfetto
- Controllare possibilmente i comportamenti e linguaggio dei bambini
- controllare se lo scuolabus è pulito e mantenere il silenzio che c'è all'interno
- dire meno parolacce e meno razzismo
- è un servizio fondamentale per i genitori che lavorano. Abbiamo avuto nel tempo sempre ottimi rapporti con autisti e accompagnatori
- Grazie per il servizio serio e preciso. Grazie a Gabriele e Giovanna per la professionalità ed esperienza
- Grazie per la vostra puntualità ed collaborazione
- Ho una figlia e una nipote che scendono alla stessa fermata a distanza di 5 minuti. Ho chiesto perché non prendano lo stesso pulmino ma non ho avuto una motivazione. Più chiarezza occorre, il resto del servizio ottimo (soprattutto autisti)
- il pulmino per mia figlia va bene così
- Il servizio è molto buono già così come è
- Il servizio è ottimo e l'autista e l'accompagnatrice ottime, persone gentili e cortesi, Bravissimi, i miei complimenti
- Il servizio secondo noi è ottimo
- Il servizio va bene
- il servizio va bene così
- il servizio va bene così
- il Signor Riccardo e la Signora Stella sono molto gentili

- In caso di sciopero farei comunque passare il pulmino per i ragazzi delle medie che non hanno obbligo di deleghe o di qualcuno che li aspetti nemmeno a casa per il rientro
- L'intralcio maggiore è rappresentato dal mega zaino che ogni alunno ha con se, soprattutto alla discesa. Saluti
- L'unica cosa da migliorare è lo spazio tra i seggiolini. E' troppo piccolo, non ci si passa molto bene
- L'unica osservazione è se il mio bambino viene preso in giro sul pulmino nessuno interviene li lasciano: secondo me è meglio che intervengano e alla fermata avvisare i genitori del bambino (bullo)
- la pulizia e la spazzatura sugli scuolabus sperano di migliorare
- lento solo al ritorno
- lo spazio tra i seggiolini non permette di stare seduti nella maniera adeguata
- magari una fermata in più
- merenda troppo tardi
- mi piace così com'è
- Mi piacerebbe che almeno 1 anno su 3 delle medie il pulmino prendesse mia figlia più tardi al mattino
- migliorare i percorsi di ritorno a casa pomeridiani . 45 minuti sono tanti dividerei i percorsi in base alla residenza dei bambini
- migliorare i percorsi di ritorno a casa pomeridiani 45 minuti sono tanti dividerei i percorsi in base alla residenza dei bambini
- Nessuna considerazione
- Nessuna considerazione, per noi è ottimo così
- niente
- niente
- Niente. Il servizio è molto efficiente
- non abbiamo niente da migliorare, siamo molto soddisfatti del servizio che prendiamo, Grazie
- Non c'è niente da migliorare è tutto a posto
- non c'è niente da migliorare è tutto a posto
- Non c'è niente da migliorare è tutto a posto



## COMMENTI e SUGGERIMENTI

- Non cambiare il personale attuale, Marina e Massimiliano che sono molto cortesi gentili con i bambini e i loro genitori, quindi una vera forza di Quarrata
- non far urlare i bambini e non farli piangere
- Non ho cose specifiche da esprimere. Per me tutto ok! I pulministi che ho conosciuto in diversi anni di scuola sono .. eccellenti. Grazie di cuore a tutti, siete super, Una mamma felice. Buone feste a tutti
- Non ho niente da dire perché è tutto pulito e rispettoso
- Non ho niente da dire perché è tutto pulito e rispettoso
- non si urla
- ottimizzare il tragitto perché il giro è lungo e potrebbero essere divise le zone in base a dove abitano i bambini, tornerebbero prima a casa
- per me è tutto bene
- Per mia figlia è tutto apposto e quindi non ho considerazioni o osservazioni per migliorare il servizio
- perfetto
- Possibilità di avere il trasporto del pulmino anche prima dell'orario di mensa
- potete migliorare l'orario visto che molte volte arrivate in ritardo
- Potrebbe essere utile un servizio automatico di disdetta viaggio di andata per evitare inutili spostamenti (se esistente mi scuso, ma non ne sono al corrente)
- Quando piove gli scalini sono troppo scivolosi. Massimiliano e Marina TOP!!
- Quando piove gli scalini sono troppo scivolosi. Massimiliano e Marina TOP!!

- ritengo che i bimbi all'andata stiano troppo tempo in pulmino (45 minuti). Però a parte questo il servizio è ottimo e puntuale
- ritengo importante considerare anche situazioni di disagio per chi risulta fuori dalla zona di competenza solo perché residente in zone limitrofe
- se il bambino sta a casa per 3-5 giorni anche di più, non mi sembra giusto che il trasporto va pagato uguale
- se possibile allargare il servizio anche per altri istituti scolastici
- Secondo noi ci dovrebbe essere una maggiore attenzione riguardo i bambini perché non comportano bene. Quindi invece di ignorare di agire riguardo alla questione
- sedili più lontani tra loro, sedili non si plastica/gomma
- servizio degli orari arriva in ritardo o presto
- tutto bene
- tutto bene
- tutto bene
- tutto benissimo
- tutto Ok
- unico miglioramento per il venerdì alle 14 per il tempo modulo perché la bambina a casa arriva tardi rispetto agli altri giorni
- Va tutto bene, chiedo che venga gentilmente attivato il servizio anche nell'orario provvisorio di scuola per i campi estivi comunali di luglio (scuolabus)
- viaggi più brevi, sono troppo lunghi, i bambini stanno troppo tempo sul pulmino