



CITTÀ DI
UARRATA

Servizio Pubblica Istruzione

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Dicembre 18 - Gennaio 19



Scuole dell'infanzia interessate:

- Infanzia Valenzatico
- 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

Risposte

- Infanzia Catena = 2
- Infanzia Madre T. di Calcutta (Santonuovo) = 7
- Infanzia L. Caramelli (Via Dante) = 4
- Infanzia Vignole = 11
- Infanzia B. Munari (Via Cino) = 16
- Infanzia non specificato = 8
- Primaria Catena = 19
- Primaria Don Puglisi (Santa Lucia) = 44
- Primaria de Andrè (Santonuovo) = 20
- Primaria Valenzatico = 18
- Primaria Vignole = 73
- Primaria A. Manzi (Via Torino) = 23
- Primaria non specificato = 20
- Secondaria di 1° grado Vignole = 62
- Secondaria di 1° grado Quarrata = 48
- Secondaria non specificato = 20
- Non hanno risposto 35

Questionari consegnati = 752

Questionari restituiti = 433 pari al 57,58%

Di cui 3 senza risposte

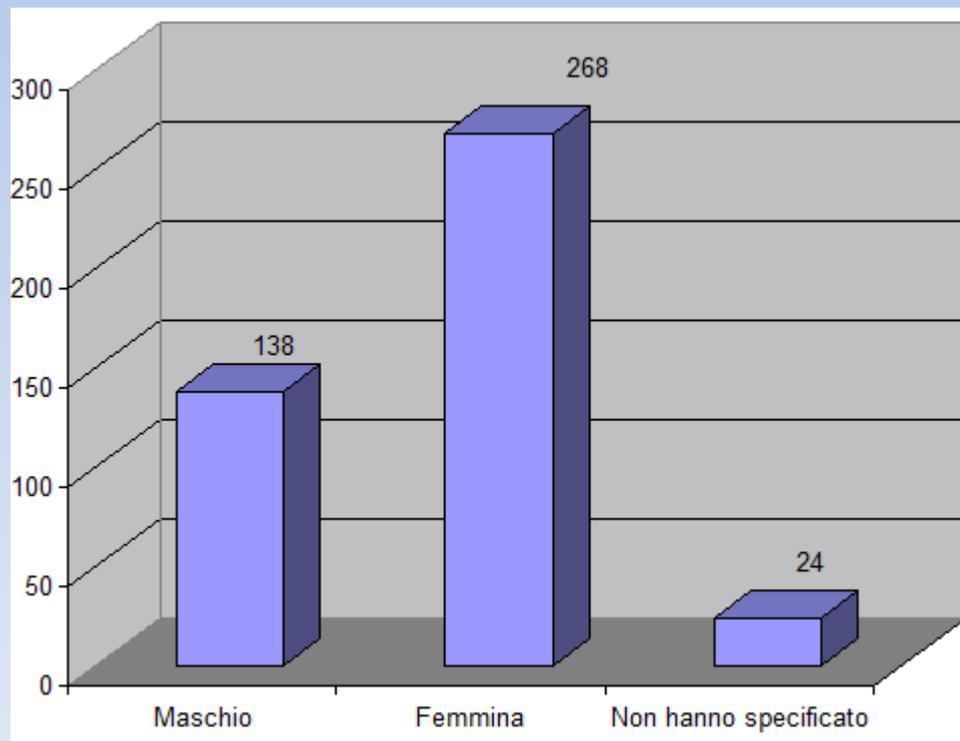


RISULTATI

Informazioni sul compilatore:

| | | |
|-----------------------|-----|--------|
| Genere | | |
| Maschi | 138 | 33,99% |
| Femmine | 268 | 66,01 |
| Non hanno specificato | 24 | |

CONTESTO SOCIALE





RISULTATI

Professione

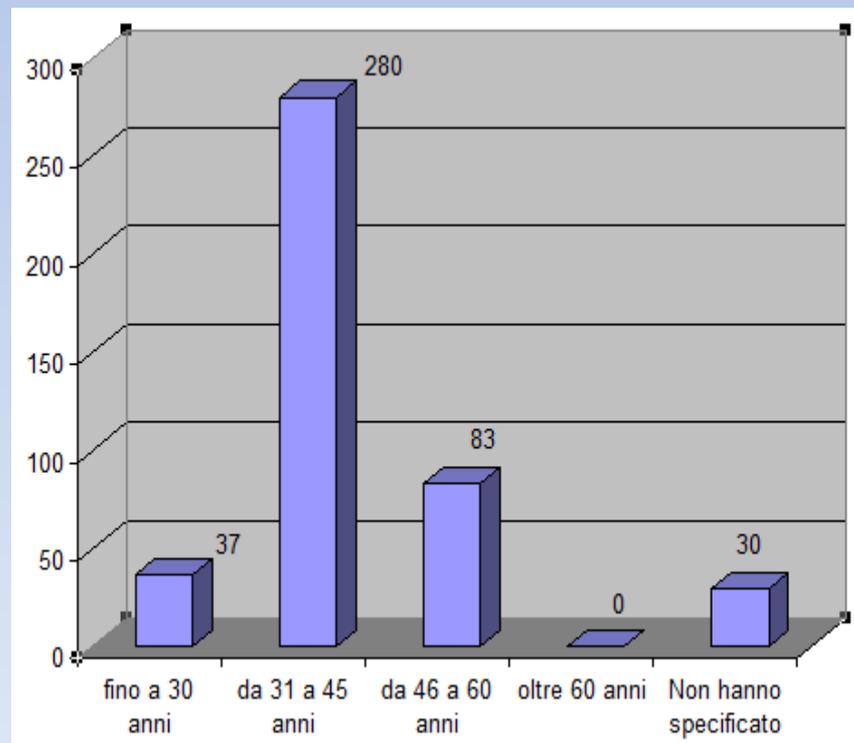
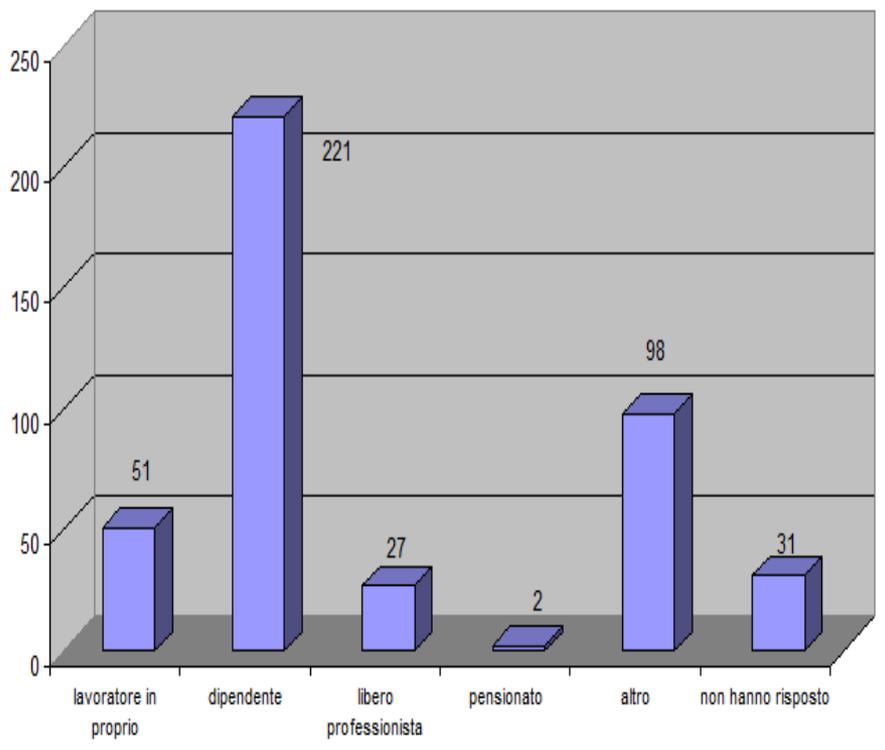
| | | |
|-----------------------|-----|--------|
| Lavoratore in proprio | 51 | 12,78% |
| Dipendente | 221 | 55,39% |
| Libero professionista | 27 | 6,77% |
| Pensionato | 2 | 0,50% |
| Altro | 98 | 24,56 |
| Non hanno specificato | 31 | |

CONTESTO SOCIALE

Informazioni sul compilatore:

Età

| | | |
|-----------------------|-----|--------|
| Fino a 30 anni | 37 | 9,25% |
| Da 31 a 45 anni | 280 | 70,00% |
| Da 45 a 60 anni | 83 | 20,75% |
| Oltre 60 anni | 0 | 0,00% |
| Non hanno specificato | 30 | |

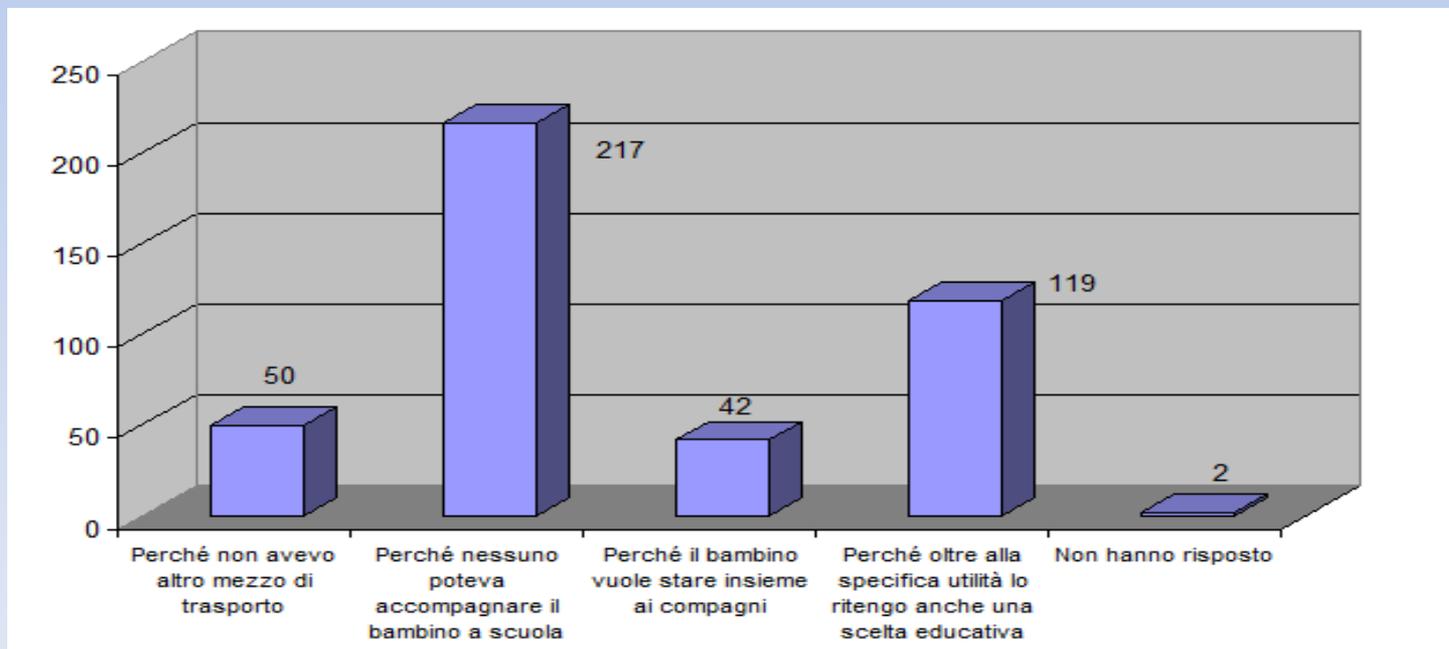




Risposte alle domande

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 | |

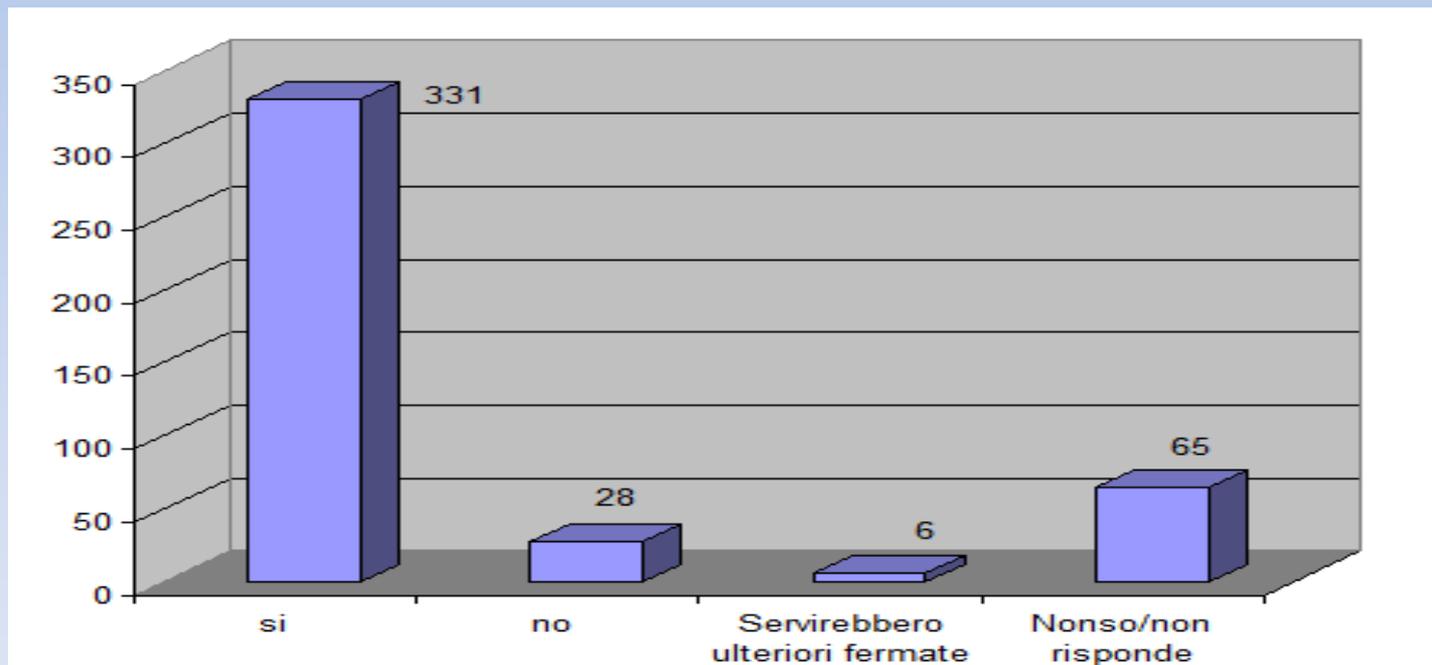




Risposte alle domande

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

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



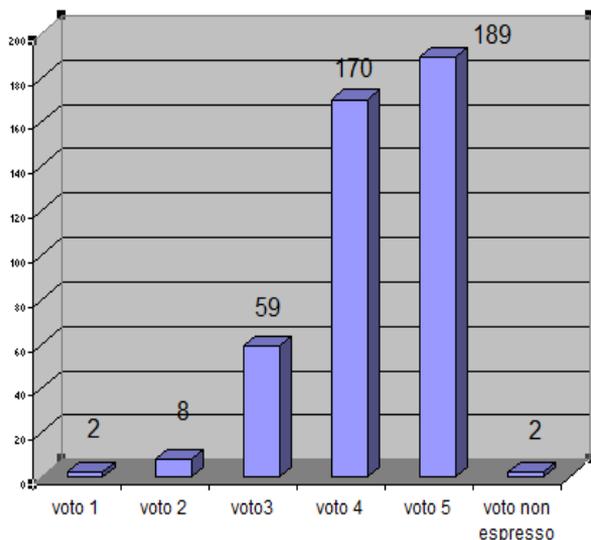


Risposte alle domande

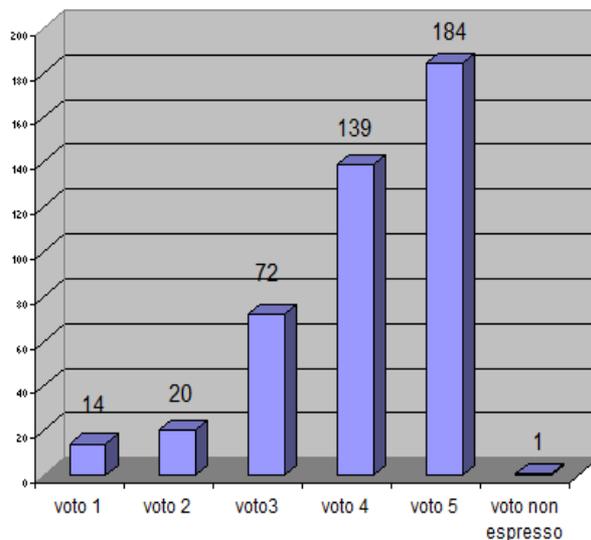
DOMANDA 3 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sui mezzi di trasporto:

| | 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 |

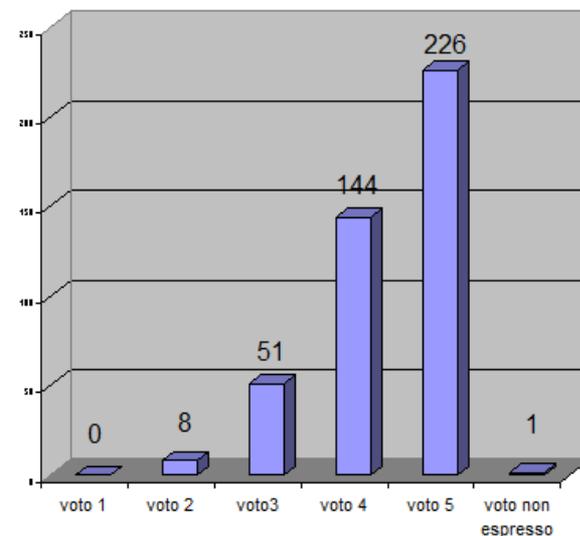
Pulizia degli Autobus



Tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa



Condizioni del mezzo utilizzato per il trasporto



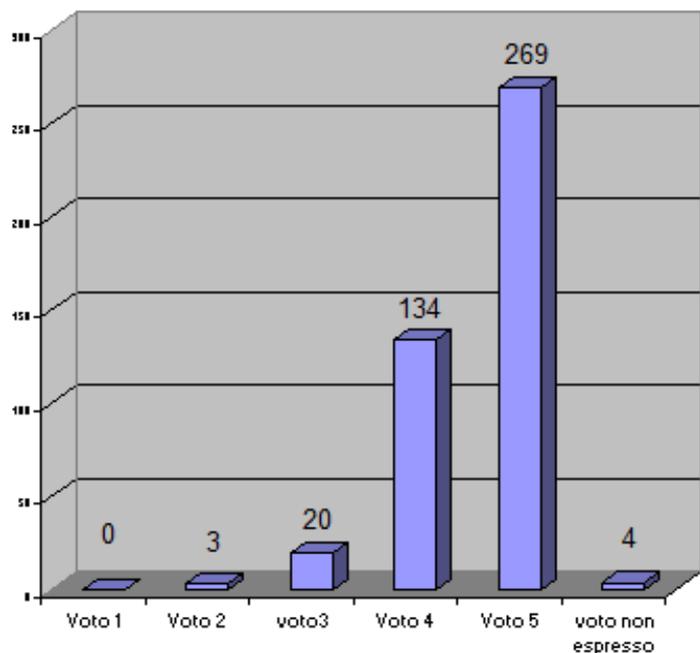


Risposte alle domande

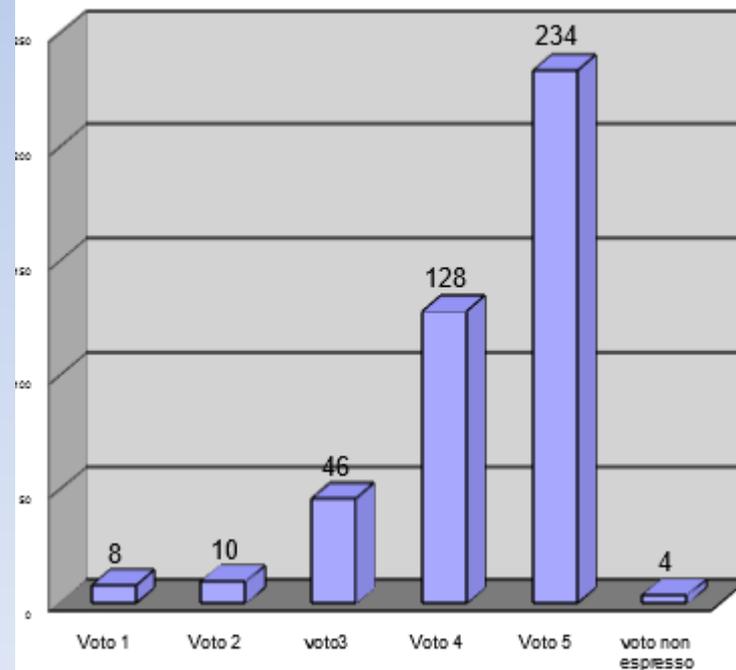
DOMANDA 4 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) attribuisca il livello ai seguenti fattori di qualità sul comportamento dell'autista?

| | 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 |

Adeguatezza della guida



Rispetto degli orari





Risposte alle domande

DOMANDA 4 - COMMENTI ESPRESSI IN MERITO AL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A BORDO

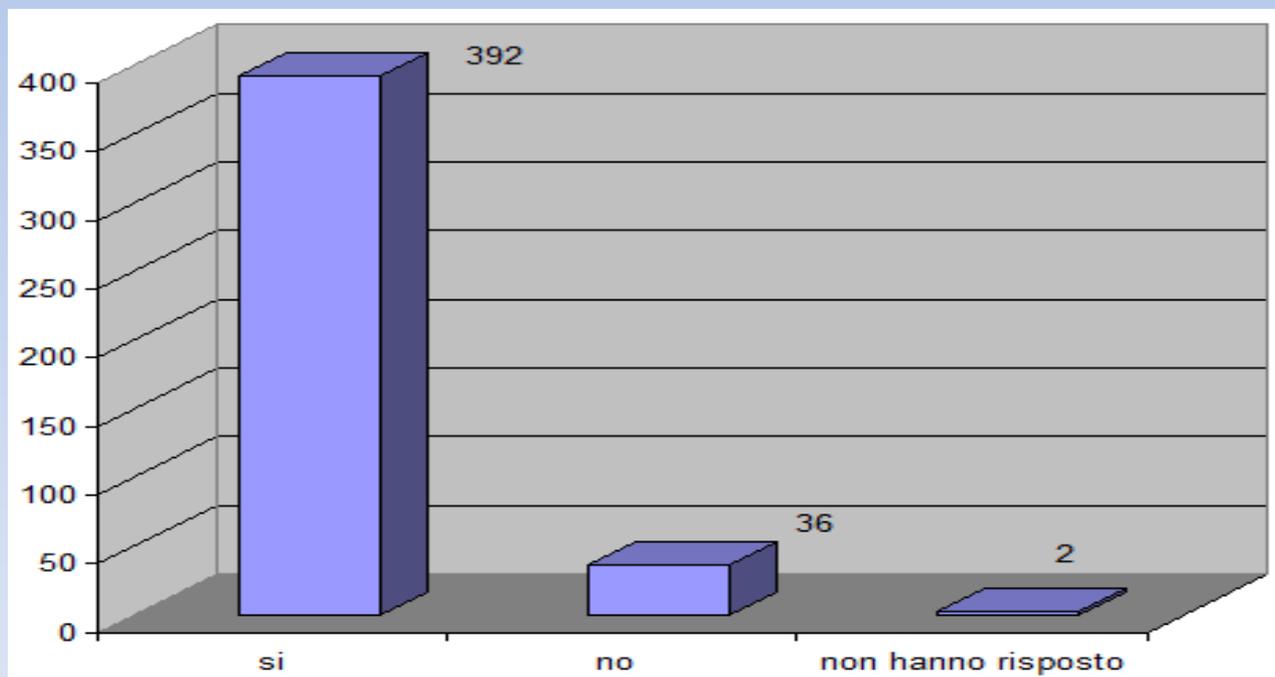
educazione verso i bambini – Malusci - non esiste un'orario preciso - a volte ci sono stati autisti che andavano un po troppo forte. – ritardo - qualche volta non rispetta la pausa della fermata - Il Signor Riccardo è idoneo 100% - Gabriele è il meglio - ritardi - l'orario non viene rispettato correttamente - dipende da autista, uno e molto maleducato - molto cortese - spesso in ritardo sia all'andata che al ritorno - cordialità e gentilezza - non esiste un'orario preciso – ottimo - cordialità e collaborazione con le famiglie - Gabriele e Giovanna persone educate - Disponibili e gentili soprattutto il Signor Gabriele Laffi - sono delle persone molto onesti – educati - non posso sapere dell'adeguatezza della guida perché non sono sul mezzo - molto educato - ci sono autisti adeguati alla guida mentre alcuni viaggiano troppo veloce - Cortesia



Risposte alle domande

DOMANDA 5 - Ritene sia importante la presenza dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus?

| | | |
|------------------|-----|--------|
| SI | 392 | 91,59% |
| NO | 36 | 8,41% |
| Nessuna risposta | 2 | |

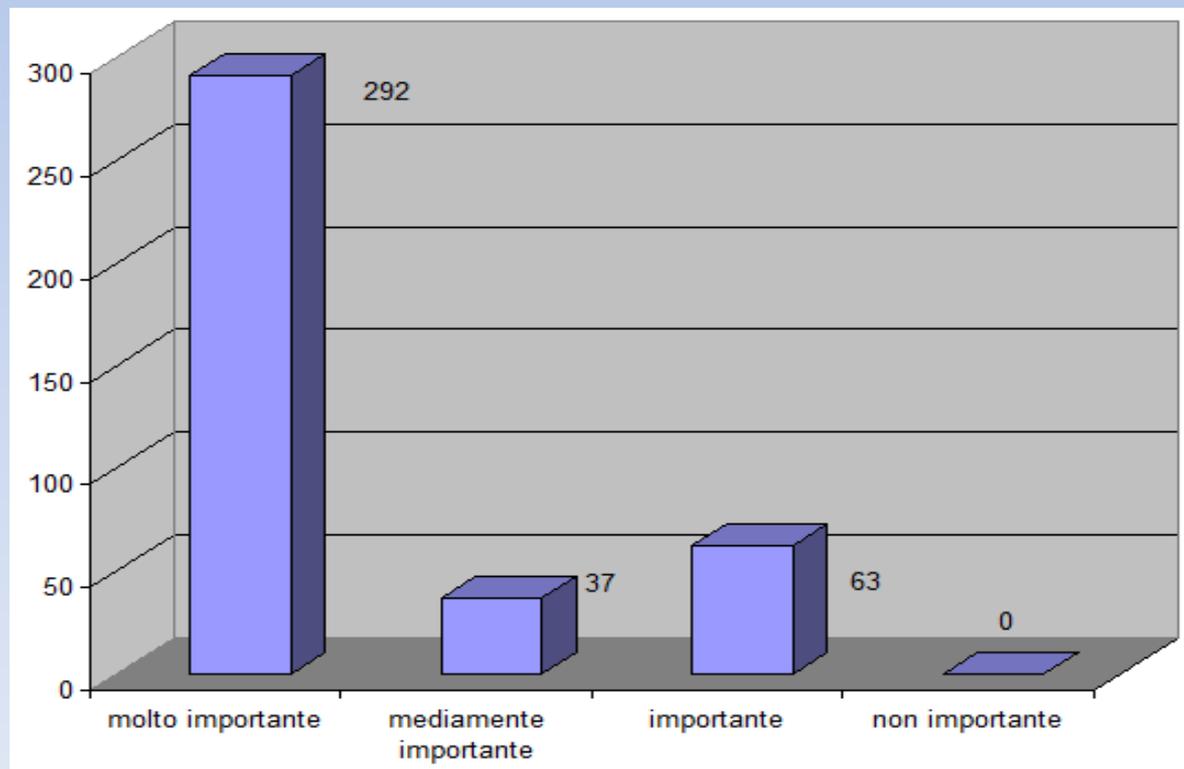




Risposte alle domande

DOMANDA 5 - In caso di risposta positiva, quanto lo ritiene importante?

| | | |
|-----------------------|-----|--------|
| Molto importante | 292 | 74,49% |
| Mediamente importante | 37 | 9,44% |
| Importante | 63 | 16,07% |
| Non importante | 0 | 0,00% |



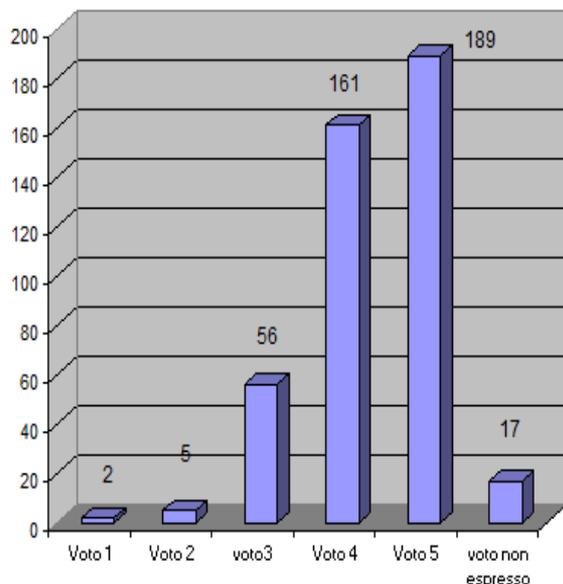


Risposte alle domande

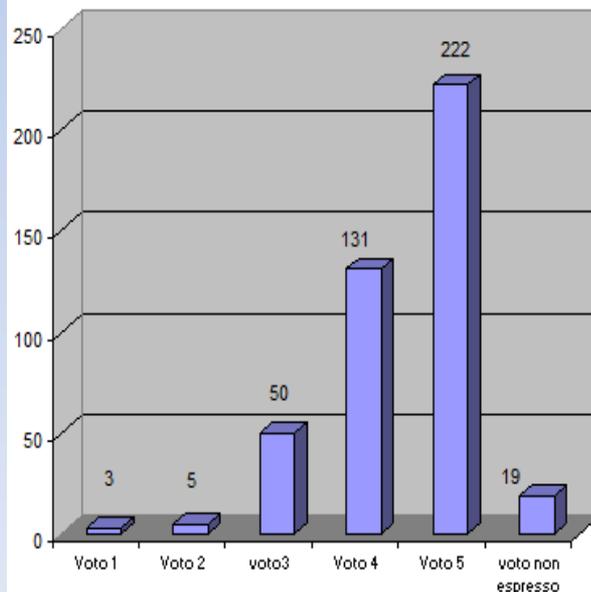
DOMANDA 6 - In una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta il minimo livello e 5 il massimo) se avete avuto bisogno di contattare il personale del Servizio Pubblica Istruzione che ne pensate?

| | 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 |

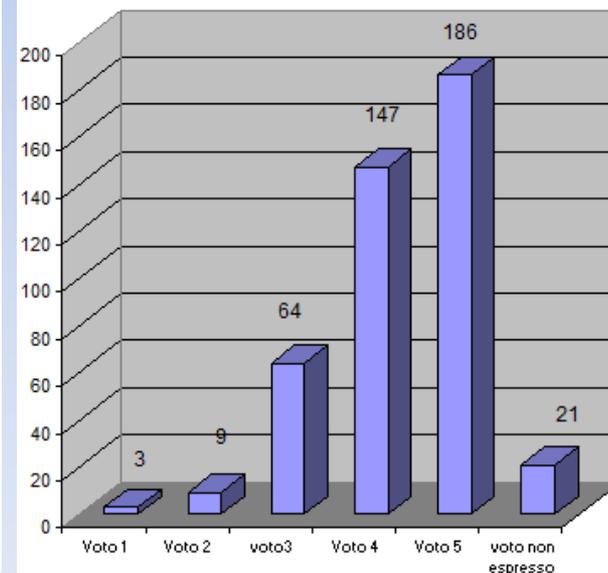
Competenza dei soggetti addetti rispetto al proprio compito



Cortesìa e professionalità del personale



Tempestività nell'affrontare e risolvere problematiche

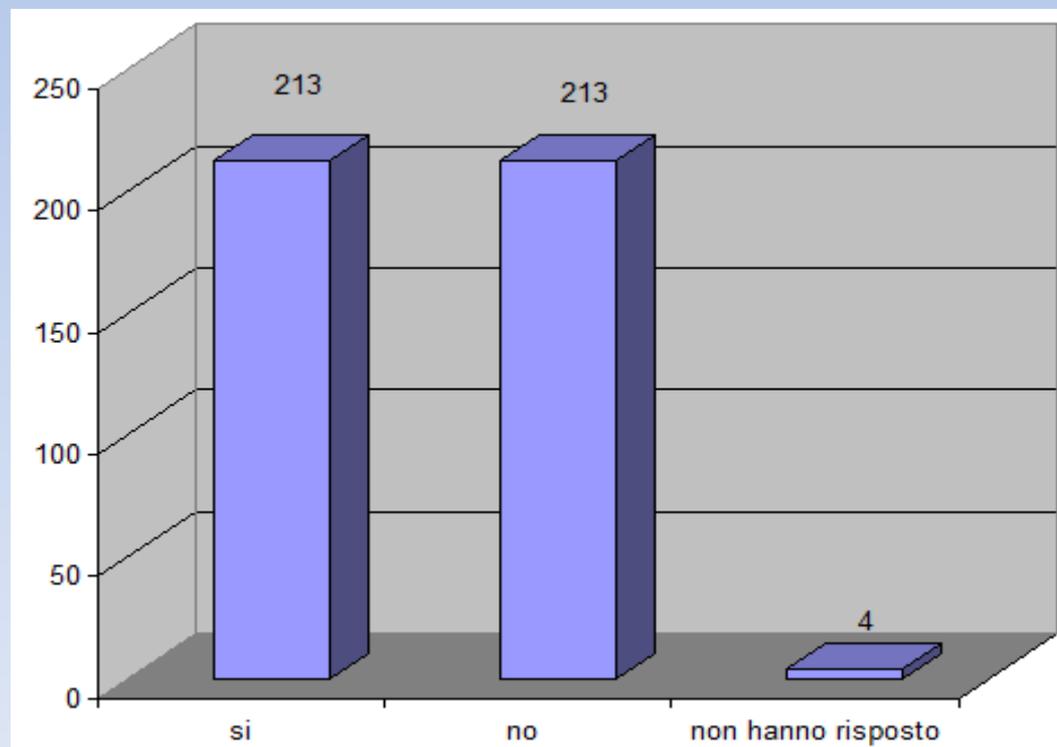




Risposte alle domande

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

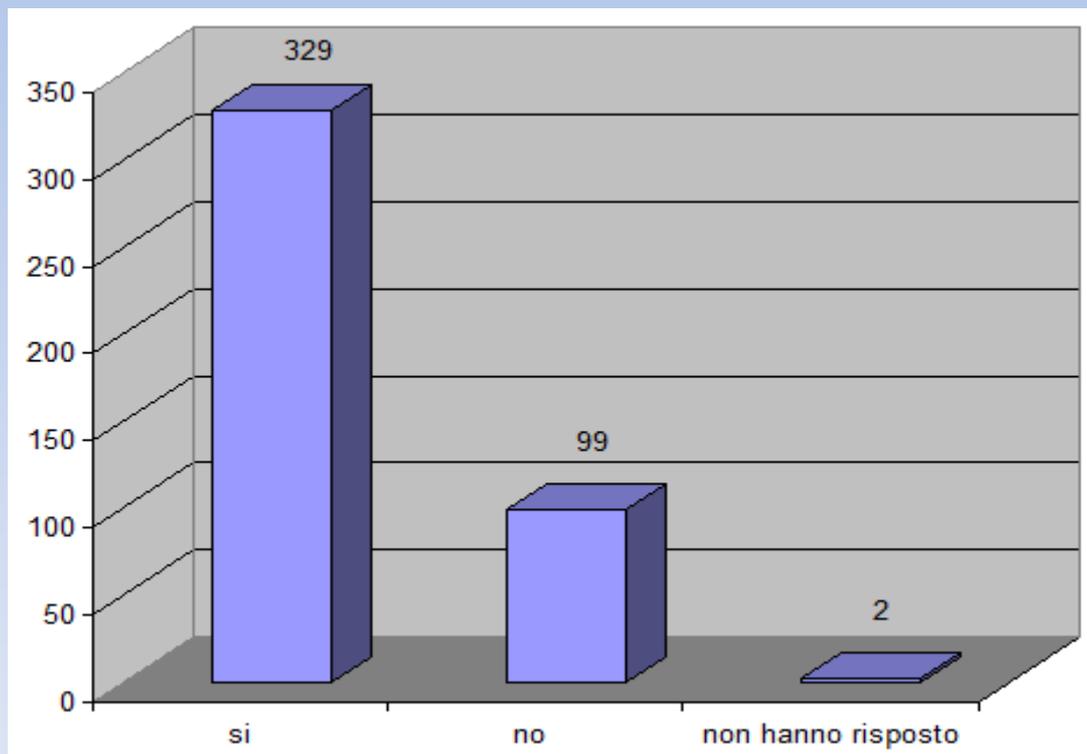




Risposte alle domande

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

| | | |
|--------------------|-----|--------|
| Si | 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 | 59 |
| Usano un linguaggio non appropriato | 52 |
| Urlano | 56 |
| Altro | 19 |

-non fanno sedere nei posti sullo scuolabus (forse lo dicono per scherzo)

-Spinte

-Alcune volte non rispettano le regole

-bambini più grandi che fanno gli scherzi ai più piccoli in modo da fargli brontolare dagli adulti (autista-genitori a casa)

-usano anche le mani

--qualcuno alza le mani

--maneschi

--a volte si picchiano

--salendo alla fine c'erano pochi posti e alcuni ragazzi non hanno fatto sedere se non insistendo molto

-- non sempre ma a volte fanno gesti maleducati fuori dal finestrino a chi passa o guida dietro

-- non sempre corretti

-- qualche bimba più grande è un po' troppo autoritaria e vuole che i piccoli facciano come vuole lei

-- casi di bullismo

-- quest'anno i bambini sono molto più educati grazie alla figura dell'accompagnatrice

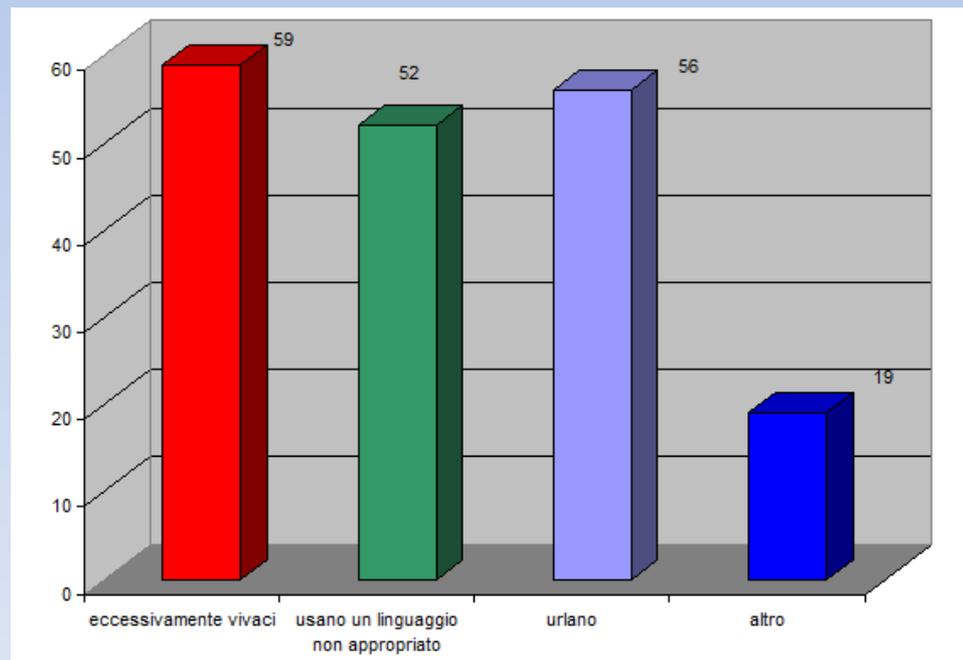
--alcuni non hanno rispetto degli altri

-- non ci sono motivo

--buttano dai finestrini le cartacce

-- sporcano

--prendono in giro

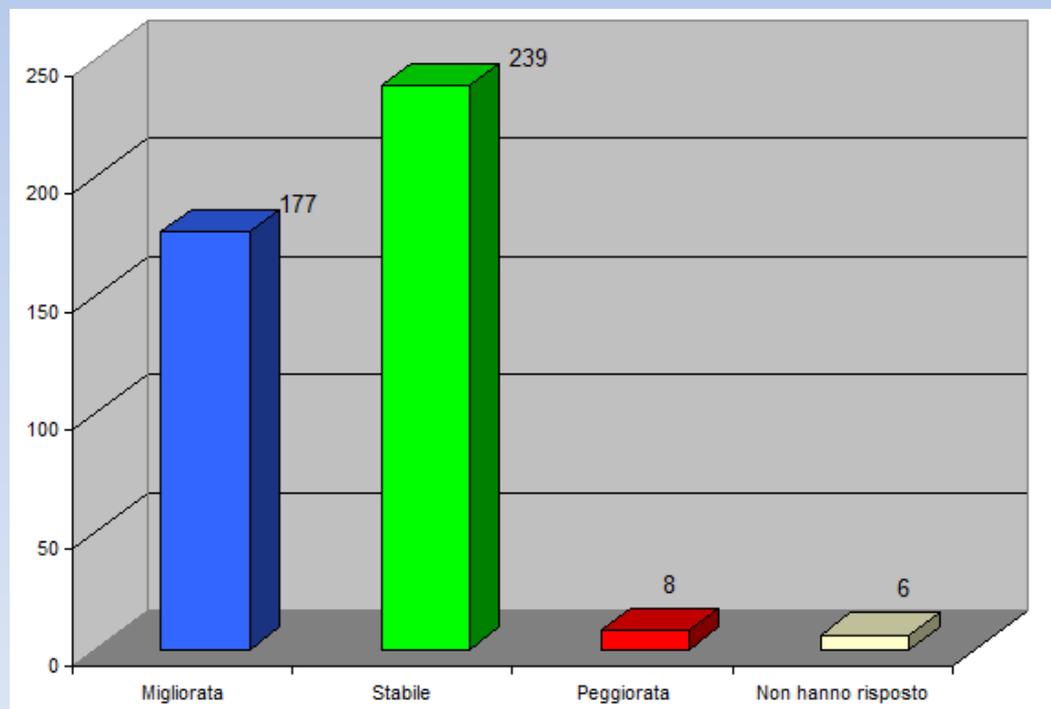




Risposte alle domande

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 PERCHE'..

perché c'è un'accompagnatrice per i ragazzi
grazie all'accompagnatore
accompagnatore a bordo
autista più simpatico
cambio autista+accompagnatore
per la presenza dell'accompagnatore
inserimento accompagnatore
Puntuale con gli orari
grazie alla presenza dell'accompagnatore
accompagnatore a bordo, cinture
sia l'accompagnatore che l'autista sono professionali e educati
accompagnatore presente
presenza accompagnatore
accompagnatore a bordo
cinture di sicurezza
cinture di sicurezza
per lo scuolabus ma la pedana lascia a desiderare
per la presenza dell'accompagnatore
assistente a bordo
per l'accompagnatore a bordo
acquisto nuovi scuolabus con cinture e assistenza accompagnatore
per l'accompagnatore
scuolabus nuovi e accompagnatore

Mi sono rivolto ad un autista e ha risolto
una persona a bordo mi da più sicurezza - troppi ritardi nell'arrivo a scuola
per presenza accompagnatore a bordo
più puntualità
accompagnatore a bordo
presenza accompagnatore
presenza accompagnatore
grazie anche all'accompagnatore a bordo
accompagnatore a bordo
presenza personale
presenza accompagnatore
presenza accompagnatore
presenza di accompagnatrice e nuovo mezzo di trasporto
con l'accompagnatore
importantissima la figura dell'accompagnatore
per l'accompagnatore
mezzi e accompagnatrice
presenza dell'assistente
presenti cinture di sicurezza
presenti cinture di sicurezza
aggiunta dell'accompagnatore a bordo
presenza accompagnatore
ci sono stati vari miglioramenti



STABILE PERCHE'..

primo anno che ne usufruiamo
usiamo da 1 anno

PEGGIORATA PERCHE'..

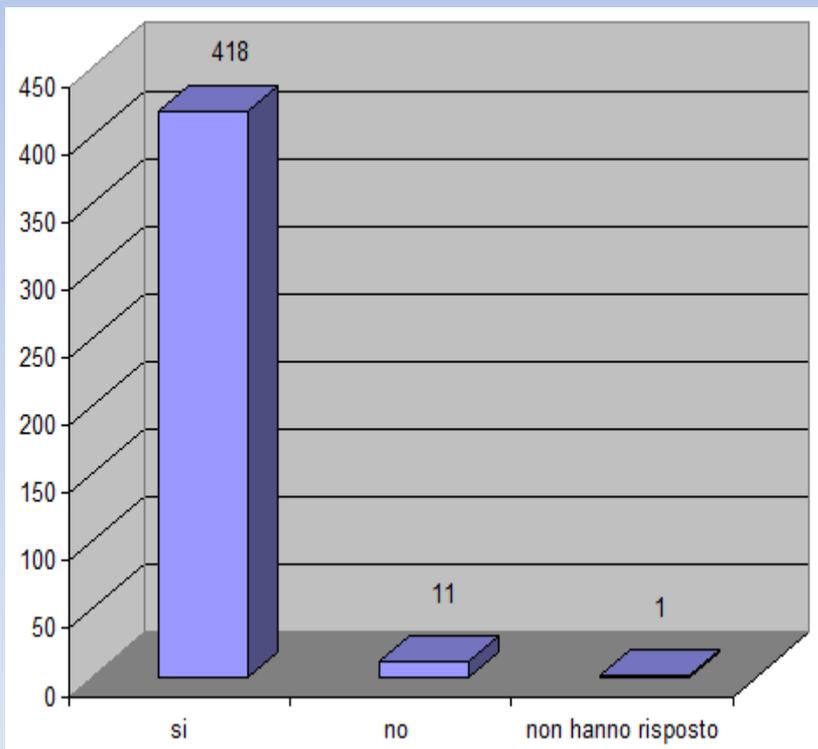
il tempo del ritorno il pomeriggio è di 45 minuti
il bambino torna troppo tardi
prima c'erano 2 pulmini per il ritorno adesso solo 1 tra l'altro non è stata fornita alle famiglie una comunicazione ufficiale
arriva spesso in ritardo a scuola
noto un ritardo costante che prima non c'era
sporco
mezzi malfunzionanti è orari troppo variabili



Risposte alle domande

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 | |



In caso di risposta negativa può indicarne i motivi

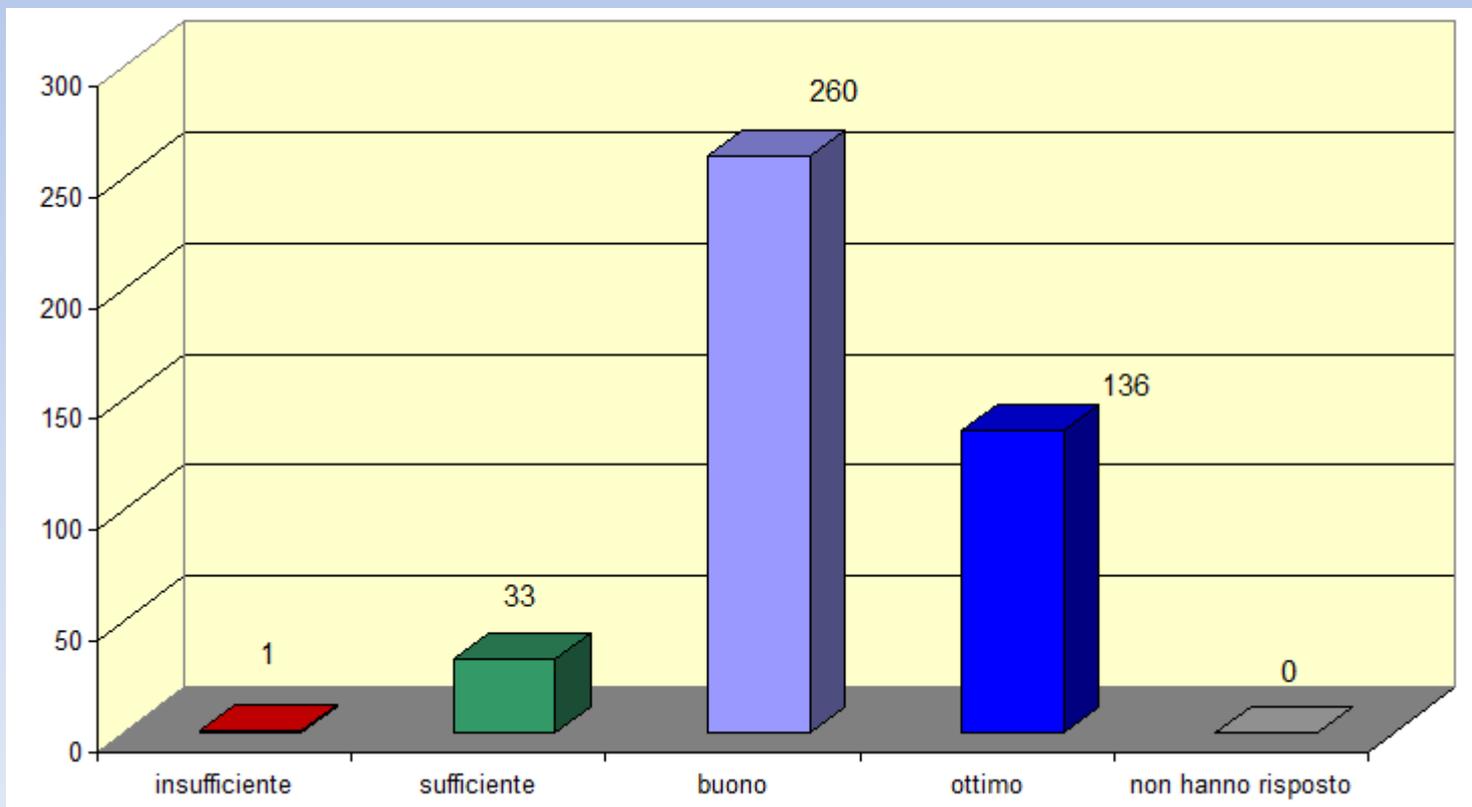
andrà a piedi alle medie
non so
trasferimento
perché userò l'autobus di linea
perché la figlia è più grande e può andare da sola a scuola
ultimo anno scolastico
perché andrà alle superiori
perché non viene fino a casa anche se ce l'ha il diritto
vado alle superiori
ci fosse il ritorno alle ore 12,00 sarebbe perfetto
perché il servizio si paga ugualmente anche in caso di sciopero ed è aumentato di prezzo (con isee uguale)



Risposte alle domande

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

- niente
- Più attenzione sul linguaggio usato e sul comportamento
- per adesso va bene
- Avere più riscaldamenti nello scuolabus
- comprare altri pulmini
- lo spazio del pulmino
- spazio nel pulmino
- l'accompagnatrice dovrebbe aiutare i bimbi a scendere dal pulmino
- maggiore attenzione all'uso delle cinture di sicurezza
- niente e grazie
- Niente considerazioni e osservazioni . Il servizio va bene così
- meno scioperi
- il pulmino arriva alla prima fermata alle ore 7,00 (all'andata), poi resta fermo per 5-10 minuti. Mi chiedo: non potrebbe arrivare allora alle ore 7,05-7,10?
- meno scioperi
- Niente , va bene così. Solo se ci fate pagare "meno"
- Un responsabile nel pulmino sarebbe opportuno per le scuole dell'infanzia e elementari
- Mi sembra assurdo che un pulmino che serve la zona di Casini – Catena debba prima andare verso il Barba cioè in direzione opposta
- Maggiore sorveglianza da parte delle accompagnatrici, le quali alle volte è come se non ci fossero
- va tutto bene
- non ho avuto bisogno di contattare l'ufficio
- L'accompagnatrice sul pulmino sarebbe utile se aiutasse a salire e scendere i bambini e il loro zaino. Lo fa solo una signora nel giro che ci riguarda, altrimenti dovrei essere informata sulla loro utilità perché non è chiara
- Più rispetto degli orari specificando all'utente l'ora di arrivo e rispettandolo . In più avviso acustico tramite clacson per comunicare arrivo.
- IO scendo subito e per me va bene così. Ritengo che a 11/12/13 anni i ragazzi dovrebbero stare in autonomia su un pulmino
- Informare sempre gli autisti sulla chiusura delle scuole
- rispettare l'orario
- Penso che il tragitto di andata o di ritorno non debba superare più di 30 minuti. Calcolate che mia figlia nei giorni di tempo pieno trascorre più di un'ora sul pulmino: 30 minuti all'andata e 45-50 minuti al ritorno
- niente
- non ho niente da reclamare, sono contenta con il trasporto, sono gentili e molto bravi.



COMMENTI e SUGGERIMENTI

- che accendano il riscaldamento nel pulmino perché fa freddo
- Il bimbo è piccolo e riferisce cose positive, lo vedo contento di prendere il pulmino
- dovrebbero migliorare la pulizia del pulmino e rimettere il cestino accanto all'uscita
- Vorrei solo osservare una cosa che quando non c'è nessuno ad aspettare e passa il pulmino non si ferma neanche un secondo e non suona il clacson
- Non addebitare la corsa in caso di bimbo assente (anche un giorno) e in caso di sciopero, che durante l'anno saranno una ventina anche più
- tutto OK
- Poca organizzazione nelle giornate dei presunti scioperi per il disagio di veder passare il pulmino davanti casa e nonostante aver appurato che la scuola è aperta vedermi lasciare il bambino a piedi
- Avere la possibilità di pagare il servizio per i giorni effettivamente usufruiti, come per la mensa
- troppi ritardi – segnalare alle maestre i bambini che offendono le persone che passano per strada facendo gestacci dal finestrino
- Quaranta minuti per arrivare a scuola è una durata eccessiva. I primi bambini sono penalizzati sia all'andata che al ritorno. Potrebbe essere previsto almeno di invertire il percorso all'andata o al ritorno.
- Non ho considerazioni da fare
- Segnalare ai genitori il comportamento non educato dei figli
- Non ho niente da dichiarare, l'accompagnatore/trice sul pulmino secondo me era l'unica cosa che mancava. Ora tutto OK
- bravi
- comunicazione preventiva dell'orario di prelievo e rispetto di tale da parte degli autisti anche nell'avvicendamento di essi e suonata di clacson in caso di anticipo o ritardo
- Che l'autista e l'accompagnatore ammoniscano i bambini e ragazzi nel momento in cui sentono un linguaggio poco educativo
- Credo e spero che i disservizi sull'orario di passaggio del pulmino ed arrivo si risolvano insieme al risolversi dei lavori stradali in corso
- Con l'inserimento dell'accompagnatore a bordo il servizio è decisamente migliorato . Quindi non saprei dare altre considerazioni forse quella di anticipare di 5 minuti il viaggio di andata
- Ogni tanto non rispetta orario o non si ferma , non tutti gli autisti dipende da chi.
- I bambini sono esposti al rischio di urtare con la testa sulla parte superiore del seggiolino antistante, in caso di frenata, occorre una protezione morbida
- La bambina riferisce di comportamenti vivaci di alcuni bambini e lamenta il fatto che l'accompagnatore o l'autista non intervengono per placarli
- Va benissimo, siamo soddisfatte



COMMENTI e SUGGERIMENTI

- Il servizio è ottimo, molto puntuale. Io parlo per il ritorno . La cosa che sarebbe da considerare è solo che dovrebbe dare la possibilità anche all'andata di avere il trasporto per i bimbi di scuola Santa Lucia anche se vengono da Via della madonna
- La nostra valutazione al servizio è ottima , siamo contenti del servizio, bene organizzati
- La puntualità di un pulminista è più che ottima, ma anche queste ragazze sono puntuali e gentilissime. Grazie
- Raccomando di non togliere l'accompagnatrice perché il servizio è migliorato per quanto riguarda sia la sicurezza che il controllo verso atti di maleducazione da parte dei bambini, che riscontravamo l'anno scorso
- Fino ad oggi noi non abbiamo nulla da dire per il trasporto. Tutto il orario giusto. Il bambino si trova benissimo. Grazie
- niente da dire
- Abbiamo visto un vostro interessamento e intervento rispetto alle problematiche dello scorso anno e possiamo solo ringraziare, Le accompagnatrici sono meravigliose!!
- Si potrebbe fornire un numero di telefono all'accompagnatore dove poter comunicare eventuali assenze dell'alunno (tramite whatsapp) in modo che sappiano del perché non è alla fermata (a volte un piccolo ritardo) e non perdano tempo ad aspettare
- Arrivano troppo tardi al ritorno, 16,55 a volte anche alle 17,00
- mancanza di parcheggio Vignole primaria
- Grazie per la disponibilità. Gli operatori sono tutti cortesi e gentili
- Consiglio di indicare il numero e la tratta che percorre in modo che sia visibile ai bimbi che devono salirci e che venga comunicato ai genitori al momento della conferma dell'iscrizione
- io come genitore ho valutato sia il servizio trasporto sia il servizio mensa ottima in tutto ed efficiente
- rendere disponibili se possibile il trasporto anche in caso di entrate posticipate dovute ad esempio in caso di assemblea, se non comporta un problema per il servizio mensa
- Nessuna tranne una grande ammirazione per la professionalità e la competenza con cui vengono gestiti i servizi
- Portare i ragazzi più vicini prima mentre quelli più lontani dopo
- Sono soddisfatta della presenza dell'accompagnatore a bordo dello scuolabus cosa che ho lamentato nel questionario di gradimento dell'anno scorso. Grazie
- Bravi
- Niente da segnalare, il servizio funziona correttamente
- alcune cinture di sicurezza sono rotte
- sedute troppo piccole per ragazzi delle medie
- troppi giorni di sciopero. Ogni giorno 500 metri a piedi per raggiungere l'autobus
- mettere il riscaldamento prima, migliorare le sedie e i posti



COMMENTI e SUGGERIMENTI

- nessuna
- Nel pulmino delle medie i controlli sui ragazzi più serrati
- nessuna considerazione
- Abbiamo chiesto di accompagnare il bimbo fino a casa ma non è stata trovata alcuna soluzione. Quindi migliorerei questo aspetto, porre più attenzione alla risoluzione dei problemi.
- Spesso arriva tardi a scuola la mattina. Le cinture di sicurezza nei pulmini non sono tutte funzionanti. Quando piove e alcuni pulmini hanno i sedili bagnati
- organizzerei diversamente le corse, dove e se possibile, in quanto quest'anno spesso si stanno verificando diversi disservizi specie nell'arrivo dei bambini a scuola molto spesso in ritardo e in alcuni episodi i bambini sono arrivati a lezione già avviata
- Migliorare la pulizia del mezzo. Per l'educazione a non sporcare e non avere atteggiamenti sbagliati sullo scuolabus contattare i genitori dei bambini troppo scalmanati
- l'orario deve essere definito perché c'è troppo scaletta nell'orario. Grazie
- I bambini specialmente il sabato arrivano a scuola quando la lezione è già iniziata
- Il continuo cambio di autisti sulla tratta comporta orari differenti specialmente al mattino con ragazzi costretti fuori al freddo anche 15/20 minuti
- Abbiamo chiesto di accompagnare il bimbo fino a casa ma non è stata trovata alcuna soluzione. Quindi migliorerei questo aspetto, porre più attenzione alla risoluzione dei problemi.
- torna troppo tardi a casa
- la mia bimba riferisce che alcune cinture di sicurezza sono rotte
- Cercare di evitare troppa escursione termica tra esterno e interno
- Mi piacerebbe ci fosse il ritorno alle ore 12,00 (mi tocca andare a piedi a riprendere il bambino) e soprattutto controllare i bollettini perché uno che non ha la mensa e gli arriva lo stesso e salata senza nessuna presenza. Grazie
- La pulizia interna del mezzo per maleducazione dei ragazzi è da migliorare (intendo di quelli più grandi)