

Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI
Servizio Contratto Ames e Trasporti Scolastici

**INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO**



anno scolastico 2024/2025

Indice generale

1) AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
2) METODOLOGIA.....	4
3) CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	5
4) PROFILO DEGLI UTENTI.....	6
5) GRADIMENTO COMPLESSIVO.....	9
6) GRADIMENTO PER PERCORSO.....	13
6.1) PERCORSO 11.....	13
6.2) PERCORSO 14.....	14
6.3) PERCORSO 15.....	15
6.4) PERCORSO 16.....	16
6.5) PERCORSO 17.....	17
6.6) PERCORSO 18.....	18
6.7) PERCORSO 20.....	19

1) AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata dal 26 marzo all'8 aprile 2025 nell'ambito delle procedure di valutazione della soddisfazione dell'utenza previste dal Sistema di gestione per la qualità.

È riferita all'anno scolastico 2024-2025 e copre il servizio di trasporto scolastico offerto agli utenti degli istituti di riferimento per i percorsi n. 11, 14, 15, 16,17, 18 e 20, come di seguito rappresentato.

PERCORSO	ISTITUTO	PERCORSO	ISTITUTO
PERCORSO 11	<ul style="list-style-type: none"> • INFANZIA MARY POPPINS • PRIMARIA FILZI • SECONDARIA DON MILANI (GAZZERA) 	PERCORSO 17	<ul style="list-style-type: none"> • PRIMARIA S.M. GORETTI • SECONDARIA F.LLI CERVI
PERCORSO 14	<ul style="list-style-type: none"> • PRIMARIA MONTALCINI • PRIMARIA POVOLEDO • PRIMARIA SANTA BARBARA 	PERCORSO 18	<ul style="list-style-type: none"> • PRIMARIA TINTORETTO • SECONDARIA SPALLANZANI
PERCORSO 15	<ul style="list-style-type: none"> • INFANZIA GORI • PRIMARIA PAROLARI • SECONDARIA FERMI 	PERCORSO 20	<ul style="list-style-type: none"> • PRIMARIA ZENDRINI
PERCORSO 16	<ul style="list-style-type: none"> • INFANZIA BATTISTELLA • PRIMARIA FUSINATO 		

2) METODOLOGIA

L'indagine ha interessato le famiglie delle alunne e degli alunni che utilizzano il servizio di trasporto scolastico nei sopraelencati percorsi.

Alle fermate degli scuolabus, per il tramite degli accompagnatori, è stato distribuito apposito questionario all'utenza del servizio di trasporto scolastico, unitamente ad una lettera di presentazione dell'iniziativa.

Nella **prima sezione** del questionario è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende "gravemente insufficiente" e con 10 si intende "ottimo") riguardo ai seguenti aspetti:

- A. Igiene e pulizia degli scuolabus
- B. Affidabilità dell'autista
- C. Disponibilità dell'accompagnatore
- D. Puntualità dello scuolabus
- E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)
- F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)
- G. Informazioni presenti nel sito (<https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici>)
- H. Chiarezza modulo on line di iscrizione
- J. Come valuta nel complesso il servizio di trasporto scolastico?

Nella **seconda sezione** è stato previsto uno spazio per osservazioni e suggerimenti.

Inoltre sono state poste le seguenti domande:

- L. Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? (Dalla scuola - Dal sito web - Da altri uffici del Comune – Passaparola - Altro)
- M. Per quale motivo prevalente contatta l'Ufficio Trasporti scolastici? (Ritardo del mezzo - Richiesta di informazioni sul servizio - Segnalazioni sugli operatori - Smarrimento oggetti - Richiesta informazioni su rette/esenzioni – Comunicazioni - Altro)
- N. Usufruisce del trasporto scolastico per: (Eccessiva distanza dalla scuola - Mancanza di altri mezzi di trasporto - Organizzazione familiare - Favorire l'autonomia del minore - Altro)
- O. Servizio utilizzato (Andata e ritorno - Solo andata - Solo ritorno)
- P. E' il primo anno che utilizza il servizio di trasporto scolastico? (Sì - No)

3) CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Complessivamente sono stati distribuiti n. 272 questionari agli utenti dei percorsi n. 11, 14, 15, 16, 17, 18 e 20.

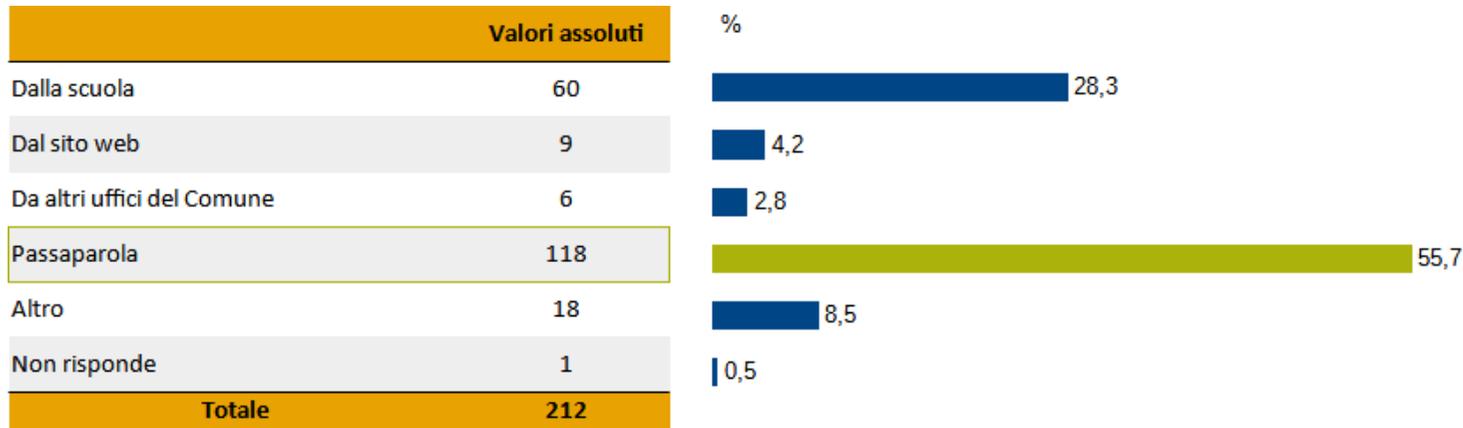
N. 212 utenti, pari a circa il 78% degli utenti campionati, hanno compilato il questionario, così come rappresentato nella tabella successiva.

PERCORSO	N. QUESTIONARI DISTRIBUITI	N. QUESTIONARI COMPILATI	% QUESTIONARI COMPILATI SU QUESTIONARI DISTRIBUITI
11	74	51	68,92
14	36	30	83,33
15	29	21	72,41
16	19	12	63,16
17	40	29	72,50
18	29	29	100,00
20	45	40	88,89
TOTALE	272	212	77,94

4) PROFILO DEGLI UTENTI

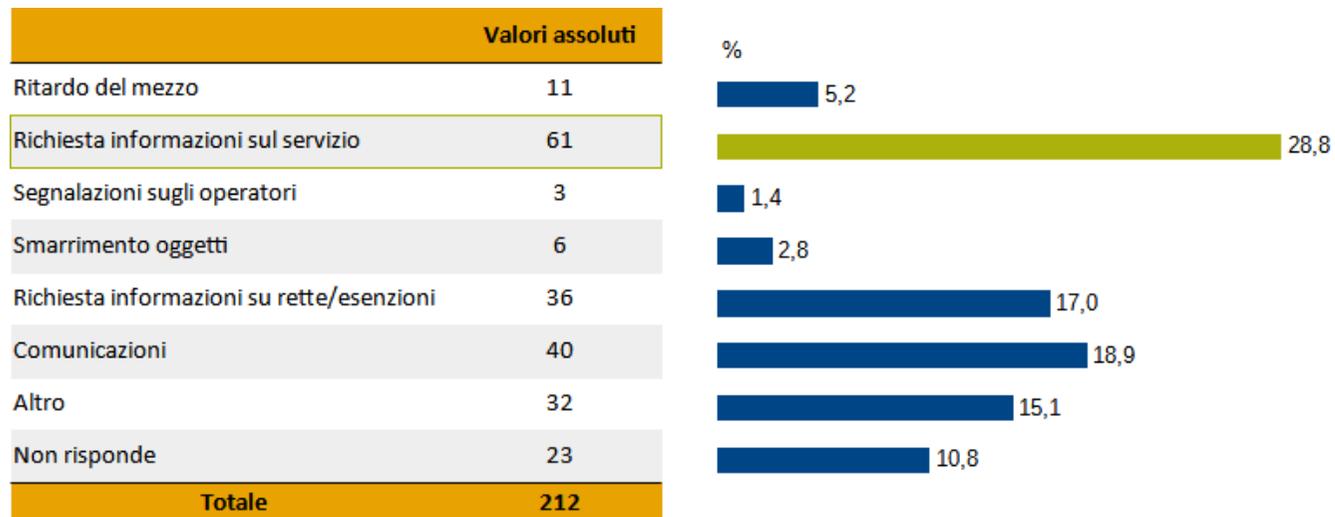
- ❖ Circa il 56% dei compilatori dichiara di essere venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico tramite il **passaparola**.

Come è venuto a conoscenza del servizio di trasporto scolastico? (barrare una sola scelta)



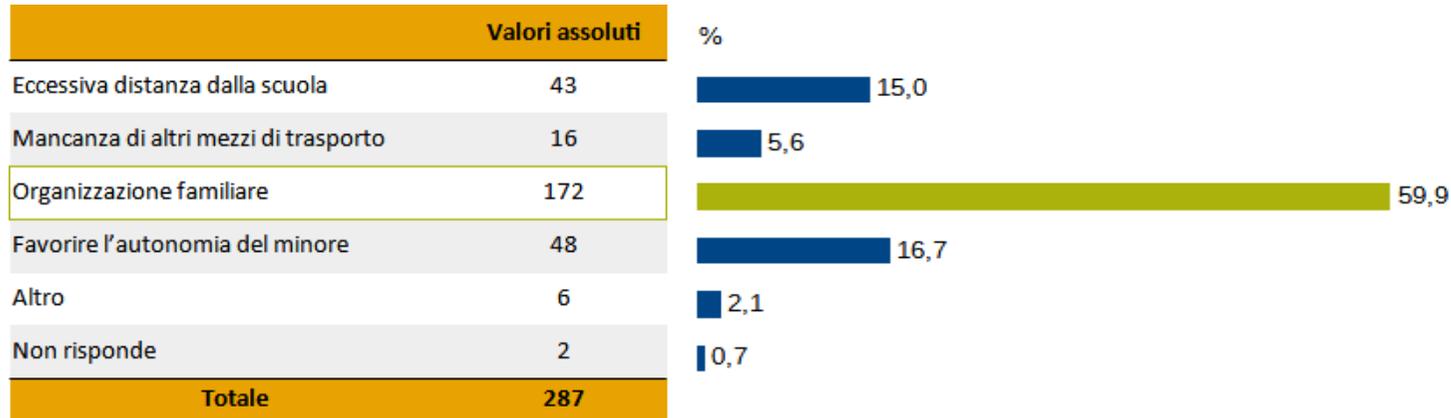
- ❖ Il 28,8% dei compilatori contatta l'Ufficio Trasporti scolastici prevalentemente **per richieste di informazioni sul servizio**.

Per quale motivo prevalente contatta l'Ufficio Trasporti scolastici? (barrare una sola scelta)



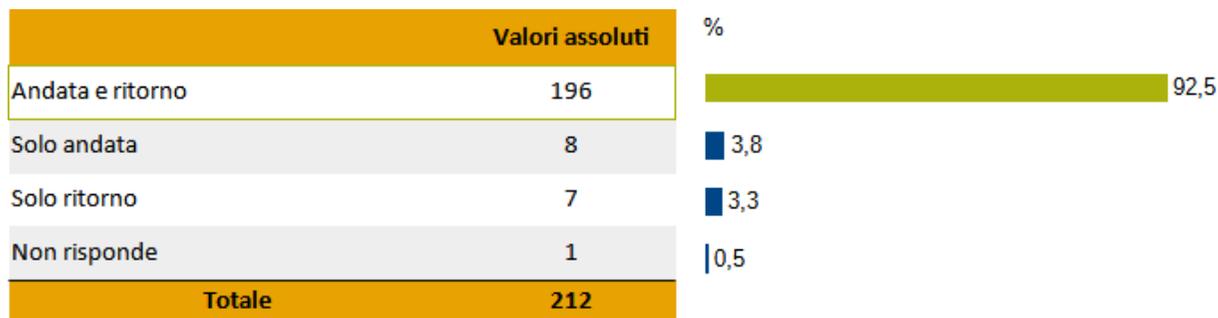
- ❖ Quasi il 60% usufruisce del trasporto scolastico per esigenze legate all'**organizzazione familiare**.

Usufruisce del trasporto scolastico per: (possibili più scelte)



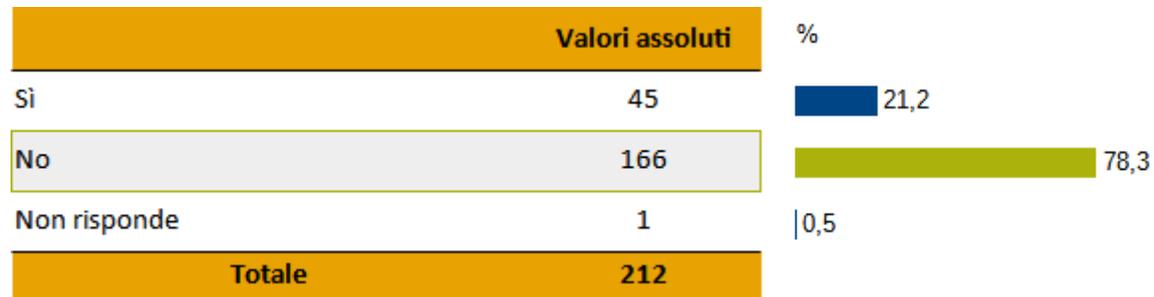
- ❖ La quasi totalità (il 92,5%) dei compilatori utilizza il servizio di **andata e ritorno**.

Servizio utilizzato: (barrare una sola scelta)



- ❖ Il 78,3% dichiara di aver utilizzato il servizio di trasporto scolastico **anche negli anni precedenti**.

E' il primo anno che utilizza il servizio di trasporto scolastico? (barrare una sola scelta)

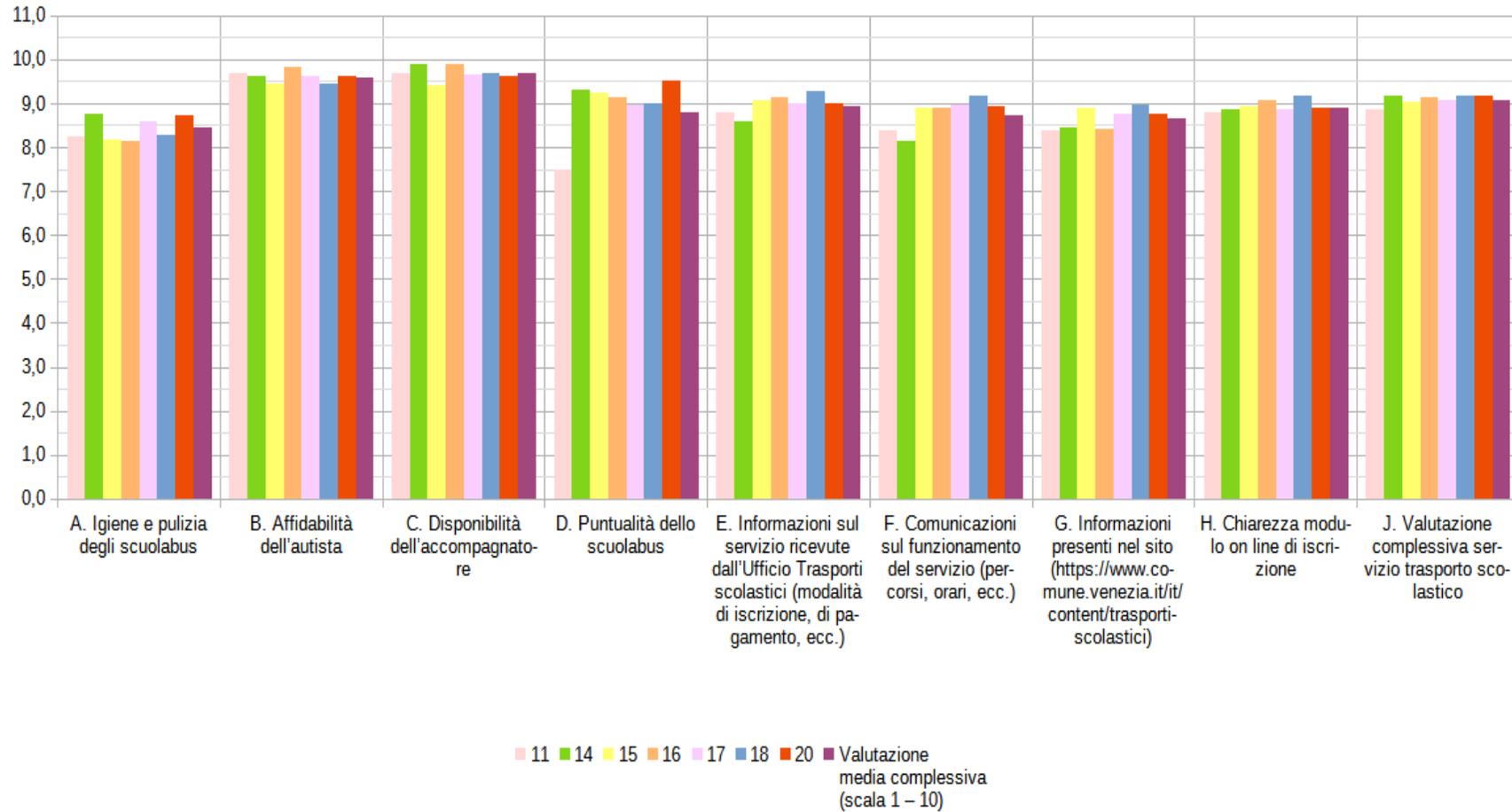


5) GRADIMENTO COMPLESSIVO

Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono più che soddisfatti del servizio di trasporto scolastico. La media complessiva infatti rispetto alla domanda "J" è di **9,1 su 10**.

Domande	Valutazione media complessiva (scala 1=pessimo 10= ottimo) PER PERCORSO							Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
	11	14	15	16	17	18	20	
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	8,3	8,8	8,2	8,2	8,6	8,3	8,7	8,5
B. Affidabilità dell'autista	9,7	9,6	9,5	9,8	9,6	9,4	9,6	9,6
C. Disponibilità dell'accompagnatore	9,7	9,9	9,4	9,9	9,7	9,7	9,6	9,7
D. Puntualità dello scuolabus	7,5	9,3	9,2	9,2	9,0	9,0	9,5	8,8
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	8,8	8,6	9,1	9,2	9,0	9,3	9,0	9,0
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	8,4	8,2	8,9	8,9	9,0	9,2	9,0	8,7
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	8,4	8,5	8,9	8,4	8,8	9,0	8,8	8,7
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	8,8	8,9	9,0	9,1	8,9	9,2	8,9	8,9
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	8,9	9,2	9,0	9,2	9,1	9,2	9,2	9,1
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-H)	8,7	9,0	9,0	9,1	9,1	9,1	9,1	9,0

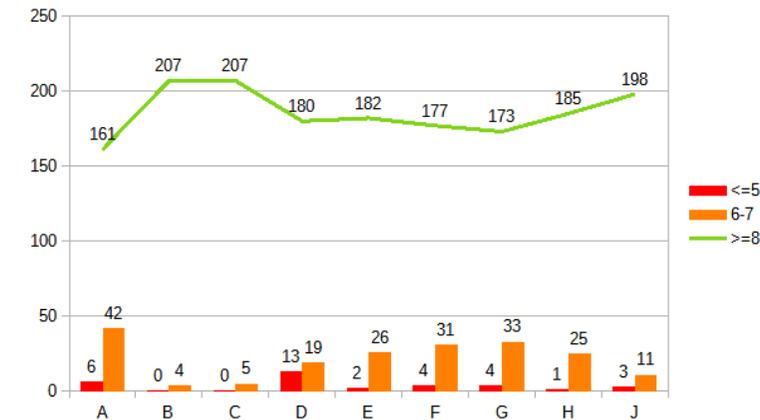
La valutazione media complessiva rispetto alle domande da A a H per percorso si attesta tra il 8,7/10 del Percorso n. 11 e il 9,1/10 dei Percorsi n. 16-17-18 e 20.



N. 1.670 valutazioni su un totale di 1.899 valutazioni valide (pari all'87,9%) si attestano tra l'8 e il 10, mentre n. 196 (pari al 10,3%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 33 (pari al 1,7%) si attestano su valori insufficienti.

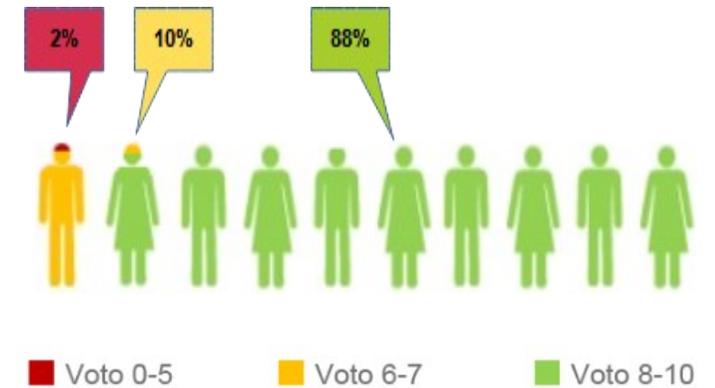
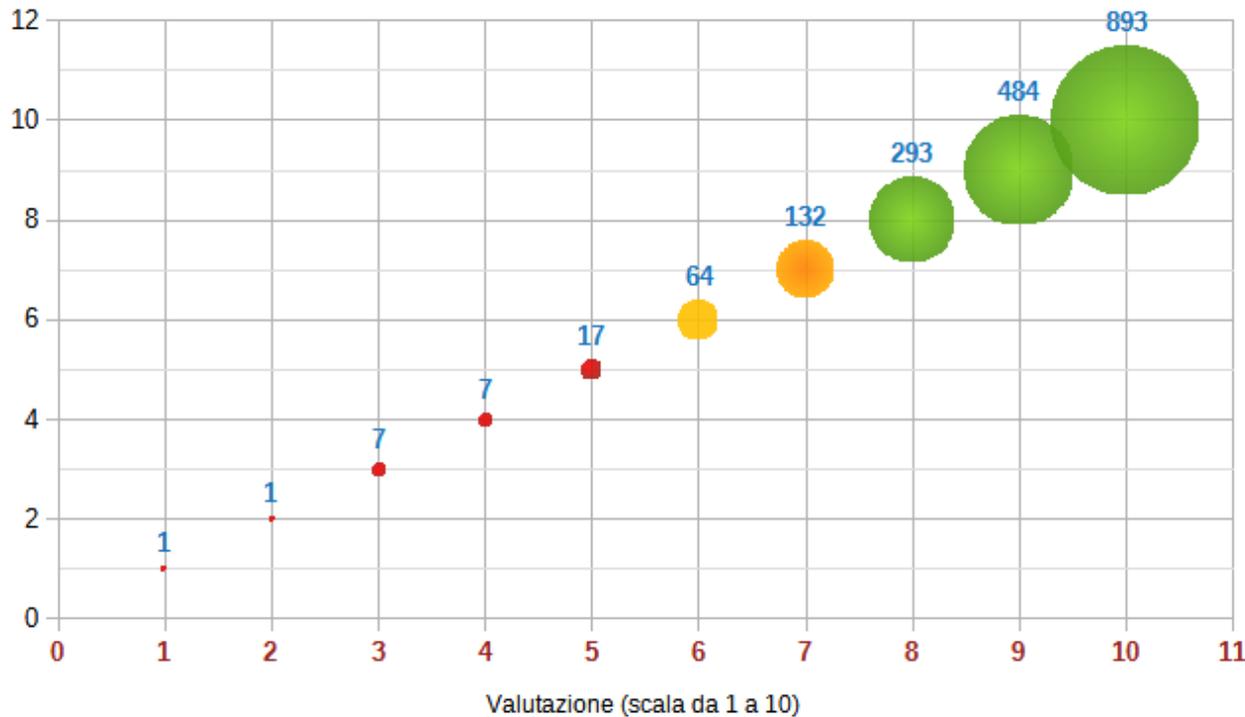
Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										ND	TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	0	0	1	1	4	9	33	54	45	62	3	212
B. Affidabilità dell'autista	0	0	0	0	0	2	2	10	48	149	1	212
C. Disponibilità dell'accompagnatore	0	0	0	0	0	2	3	6	37	164	0	212
D. Puntualità dello scuolabus	0	1	1	4	7	9	10	34	44	102	0	212
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	0	0	1	0	1	10	16	32	56	94	2	212
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	1	0	1	1	1	11	20	38	62	77	0	212
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	0	0	2	0	2	10	23	49	51	73	2	212
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	0	0	1	0	0	8	17	36	65	84	1	212
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	0	0	0	1	2	3	8	34	76	88	0	212
TOTALE	1	1	7	7	17	64	132	293	484	893	9	1908

DISTRIBUZIONE VALUTAZIONI PER DOMANDA E INTERVALLO



ND: mancate risposte, l'utente non ha risposto alla domanda o la risposta non è stata conteggiata in quanto non chiara o non decifrabile.

Frequenza valutazioni



Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori all'8/10** riguarda le domande:

- A. Igiene e pulizia degli scuolabus: n. 48 su 209 valide (23%)
- G. Informazioni presenti nel sito: n. 37 su 210 valide (17,6%)
- D. Puntualità dello scuolabus: n. 32 su 212 valide (15,1%)

Il numero più cospicuo di valutazioni **tra l'8 e i 10/10** riguarda le domande:

- F. Affidabilità dell'autista: n. 207 su 211 valide (98,1%)
- C. Disponibilità dell'accompagnatore: n. 207 su 212 valide (97,6%)
- J. Servizio di trasporto scolastico: n. 198 su 212 valide (93,4%)

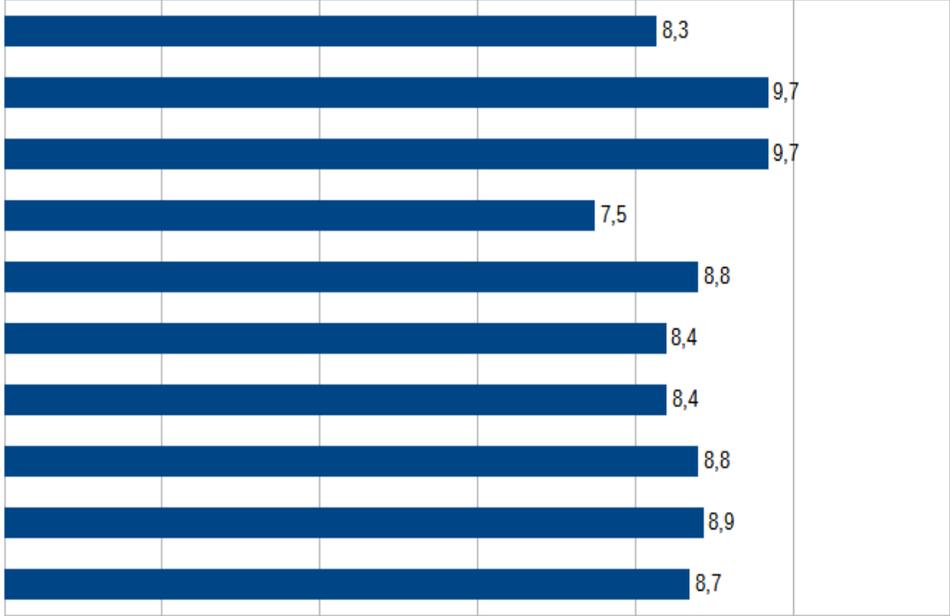
6) GRADIMENTO PER PERCORSO

6.1) PERCORSO 11

N. 51 utenti (su n. 74, pari al 69%) del Percorso 11 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

Domanda	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	8,3
B. Affidabilità dell'autista	9,7
C. Disponibilità dell'accompagnatore	9,7
D. Puntualità dello scuolabus	7,5
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	8,8
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	8,4
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	8,4
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	8,8
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	8,9
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-H)	8,7



6.2) PERCORSO 14

N. 39 utenti (su n. 36, pari all'83%) del Percorso 14 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

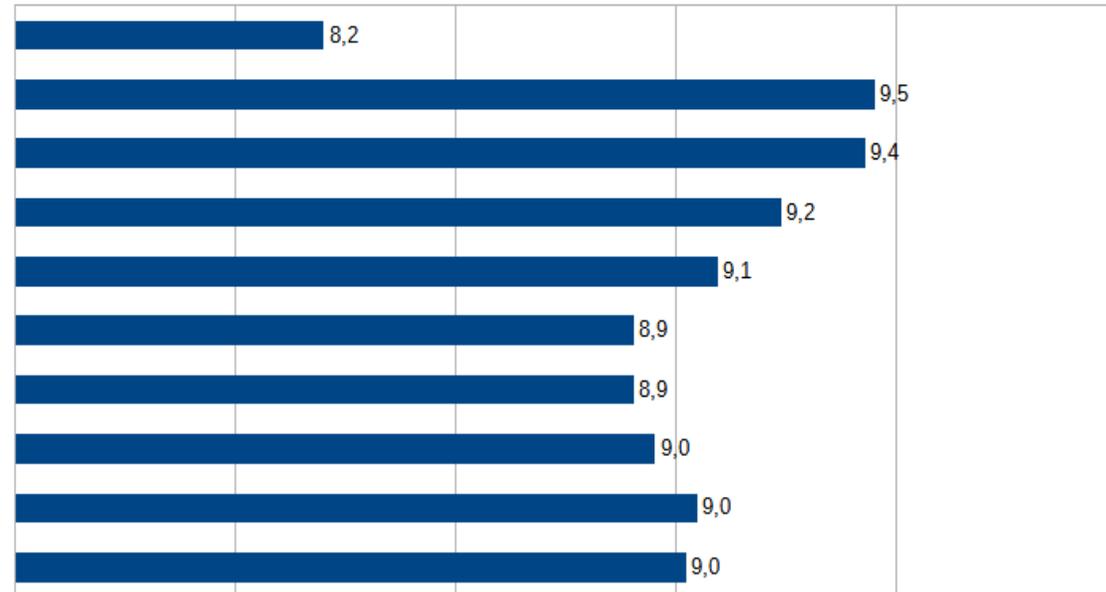


6.3) PERCORSO 15

N. 21 utenti (su n. 29, pari al 72%) del Percorso 15 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

Domanda	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	8,2
B. Affidabilità dell'autista	9,5
C. Disponibilità dell'accompagnatore	9,4
D. Puntualità dello scuolabus	9,2
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	9,1
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	8,9
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	8,9
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	9,0
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	9,0
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-H)	9,0



6.4) PERCORSO 16

N. 12 utenti (su n. 19, pari al 63%) del Percorso 16 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

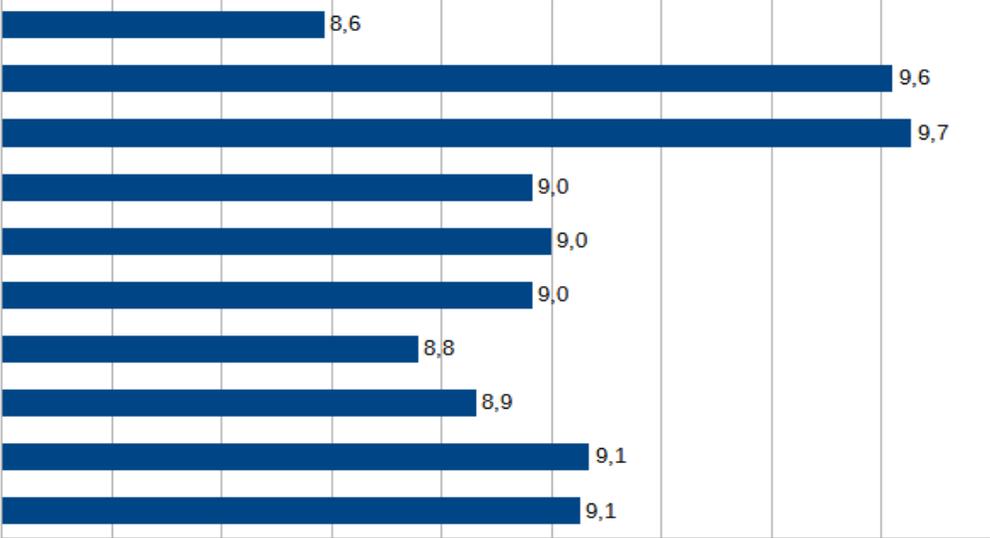
Domanda	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	8,2
B. Affidabilità dell'autista	9,8
C. Disponibilità dell'accompagnatore	9,9
D. Puntualità dello scuolabus	9,2
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	9,2
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	8,9
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	8,4
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	9,1
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	9,2
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-H)	9,1

6.5) PERCORSO 17

N. 29 utenti (su n. 40, pari al 73%) del Percorso 17 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

Domanda	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	8,6
B. Affidabilità dell'autista	9,6
C. Disponibilità dell'accompagnatore	9,7
D. Puntualità dello scuolabus	9,0
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	9,0
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	9,0
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	8,8
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	8,9
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	9,1
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-H)	9,1



6.6) PERCORSO 18

N. 29 utenti (su n. 29, pari al 100%) del Percorso 18 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

Domanda	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
A. Igiene e pulizia degli scuolabus	8,3
B. Affidabilità dell'autista	9,4
C. Disponibilità dell'accompagnatore	9,7
D. Puntualità dello scuolabus	9,0
E. Informazioni sul servizio ricevute dall'Ufficio Trasporti scolastici (modalità di iscrizione, di pagamento, ecc.)	9,3
F. Comunicazioni sul funzionamento del servizio (percorsi, orari, ecc.)	9,2
G. Informazioni presenti nel sito (https://www.comune.venezia.it/it/content/trasportiscolastici)	9,0
H. Chiarezza modulo on line di iscrizione	9,2
J. Valutazione complessiva servizio trasporto scolastico	9,2
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-H)	9,1

6.7) PERCORSO 20

N. 40 utenti (su n. 45, pari all'89%) del Percorso 20 hanno compilato il questionario.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

