



MONITORAGGIO TRASPORTO SCOLASTICO

Il sistema di monitoraggio per il controllo della qualità del servizio di trasporto scolastico prevede modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che utilizzano il servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari che coinvolge il 30% delle scuole.

A fine a.s. 2014/15, nel mese di maggio è stata effettuata la verifica della qualità percepita dagli utenti (genitori e/o alunni) attraverso la somministrazione dell'apposito questionario.

Sono stati distribuiti 780 questionari (totale degli iscritti) e ne sono pervenuti compilati 406 pari al 52% rispetto a quelli distribuiti.

Gli item sulla qualità del servizio riguardano i seguenti aspetti:

- puntualità e rispetto degli orari degli scuolabus;
- percorso e durata del viaggio;
- professionalità degli autisti;
- stato di manutenzione e pulizia dei mezzi;
- valutazione complessiva del servizio
- inoltre vi è un campo "suggerimenti" in cui gli utenti possono segnalare liberamente altre situazioni.

La valutazione sulla qualità complessiva del servizio, ha dato i seguenti risultati:

ottimo	21%
buono	56%
sufficiente	21%
insufficiente	2%

Nell'a.s. 2014/2015 i giudizi buono e ottimo sono pari al 77%, quindi è stato raggiunto l'obiettivo di qualità percepita da parte dei genitori e degli alunni previsto dalla carta del trasporto scolastico che è uguale o maggiore al 70% dei giudizi buono e ottimo.