



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.

Nel mese di maggio 2016 è stata effettuata la verifica della qualità percepita dagli utenti (genitori e/o alunni) attraverso la somministrazione dell'apposito questionario.

Su un totale di 729 questionari distribuiti, pari alla totalità degli iscritti, ne sono tornati compilati 432, pari al 59% degli iscritti. Di questi, 397 hanno dichiarato di usufruire del servizio in maniera continuativa.

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 complessiva del servizio ha dato i seguenti risultati:

giudizio	a.s. 15/16
ottimo	19 %
buono	48 %
sufficiente	26 %
insufficiente	7 %

Poiché il gradimento complessivo del servizio (giudizio buono+ottimo) è stato del 67%, sono state adottate le seguenti azioni correttive :

- incontro con i vettori della ditta Coerbus addetti al servizio
- incontri con gli educatori della Coop.va sociale Progetto A addetti al monitoraggio sugli scuolabus
- richiesta di relazione alla ditta Coerbus in merito al Piano della formazione professionale per il personale addetto al servizio di trasporto scolastico nel Comune di Ravenna, al Piano annuale per l'autovalutazione, specificando gli strumenti e gli indicatori scelti e ad eventuali azioni di miglioramento messe in atto e azioni preventive programmate per l'a.s. 16/17.