



### MONITORAGGIO TRASPORTO SCOLASTICO A.S. 2016/2017

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 2017 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. 16/17
ottimo	23%
buono	51%
sufficiente	18%
insufficiente	8%

Nell'a.s. 2016/2017 i giudizi buono e ottimo sono pari al 74%, 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.