



COMUNE DI RAVENNA
Area Infanzia, Istruzione e Giovani
Servizio Diritto allo Studio

MONITORAGGIO TRASPORTO SCOLASTICO A.S. 2017/2018

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 la totalità degli iscritti al servizio.

Nel mese di maggio 2018 è stata effettuata la verifica della qualità percepita dagli utenti (genitori e/o alunni) attraverso la somministrazione dell'apposito questionario.

Su un totale di 614 questionari distribuiti, pari alla totalità degli iscritti, ne sono tornati compilati 335, pari al 55% degli iscritti. Di questi, 316 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. 17/18
ottimo	22%
buono	53%
sufficiente	18%
insufficiente	7%

Nell'a.s. 2017/2018 i giudizi buono e ottimo sono pari al 75%, 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.