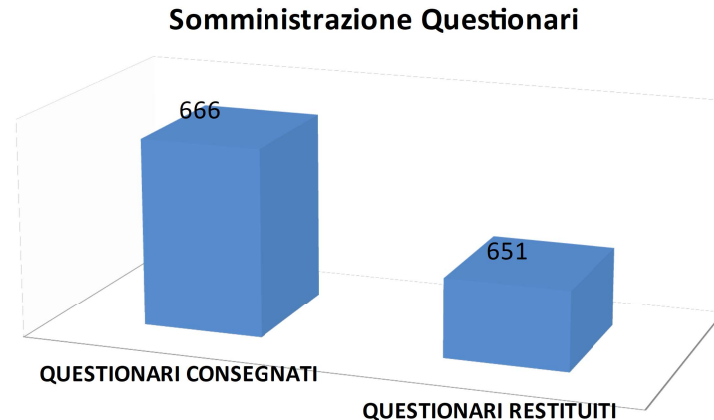


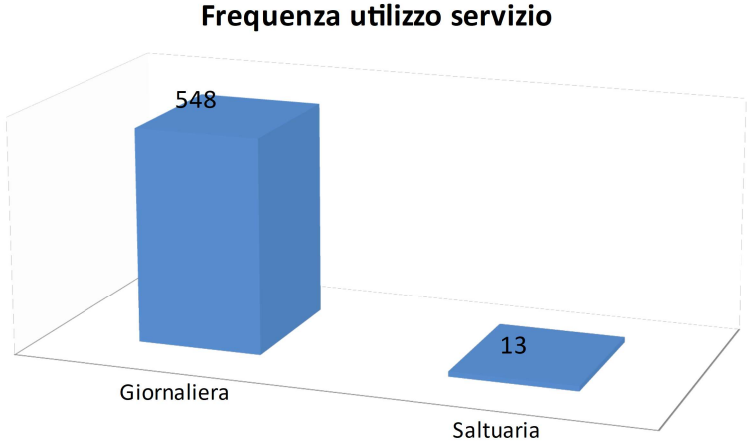
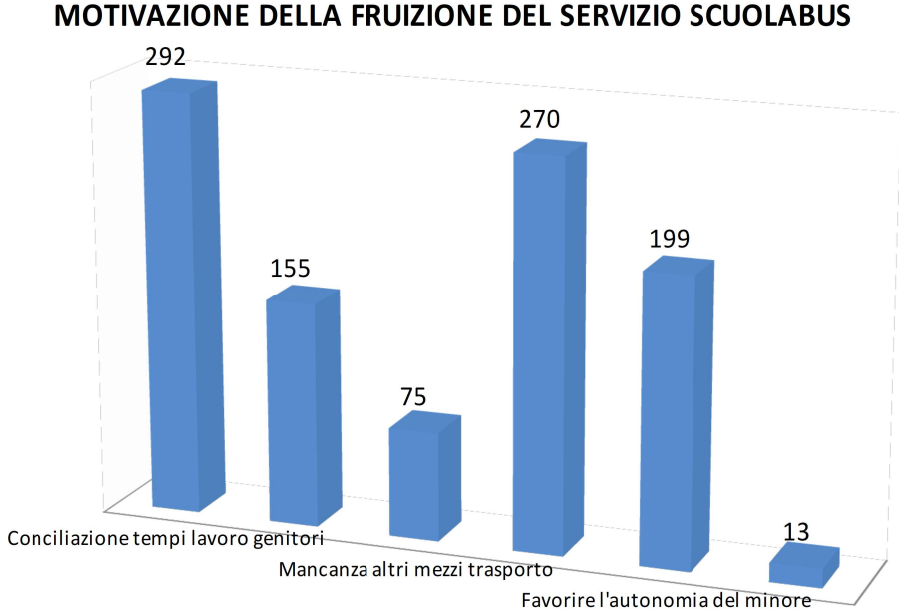
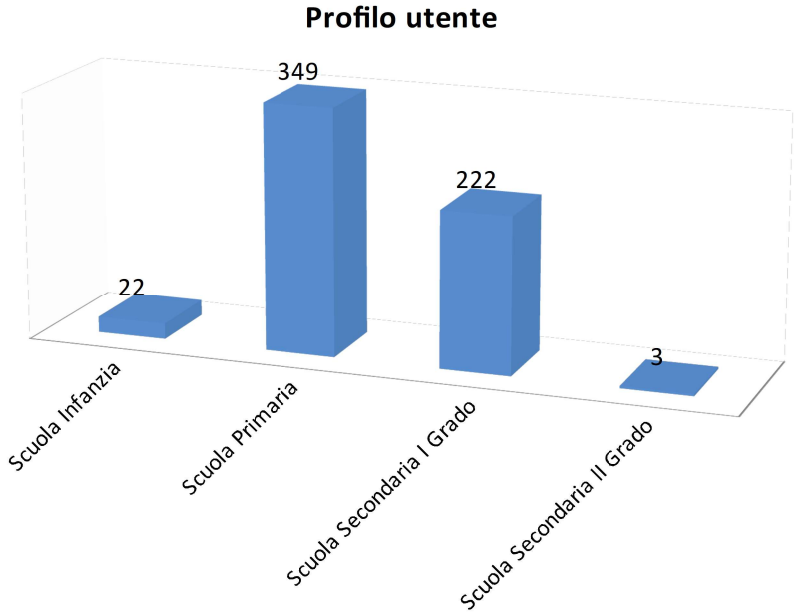
SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE FINALE

Attraverso la Customer Satisfaction si vuole misurare la qualità percepita dagli utenti del servizio, costituendo la stessa uno strumento di dialogo/proposta ai cittadini, al fine di poter indirizzare l'azione amministrativa verso una puntuale attenzione nei confronti delle esigenze maggiormente rappresentate dell'utenza.

Il questionario è stato consegnato nel mese di febbraio 2019 a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio e, dalle stesse, restituito entro il mese successivo agli accompagnatori presenti sugli scuolabus.



La prima parte del questionario permette di identificare i destinatari, rilevando dati sul profilo utente, la motivazione della fruizione del servizio scuolabus, la frequenza di utilizzo del servizio.

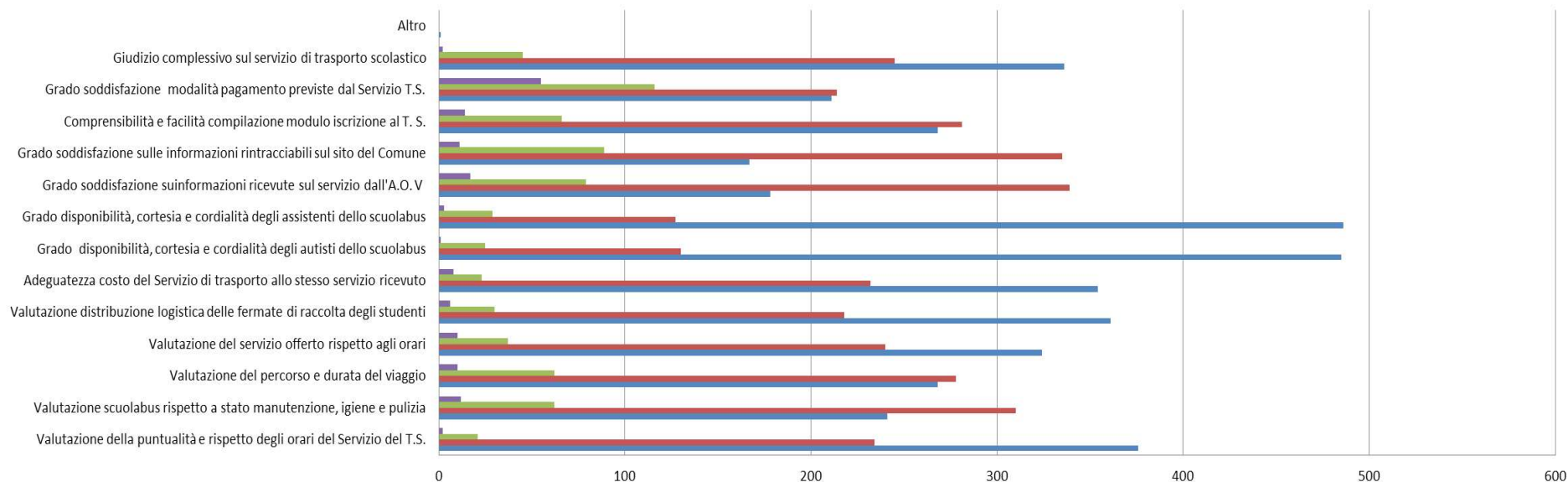


La compilazione del questionario è avvenuta rigorosamente in forma anonima. Il questionario contiene 14 domande, di cui 13 prevedono una valutazione espressa in forma numerica (2 per nulla soddisfacente, 5 poco soddisfacente, 7 abbastanza soddisfacente, 10 molto soddisfacente), ed una è aperta a suggerimenti, proposte, indicazioni dell'utente.

**Elementi analizzati e media risultati ottenuti
13 voci del questionario
per le quali è prevista la valutazione numerica espressa in decimi**

1	Valutazione della puntualità e rispetto degli orari del Servizio del T.S.	8,70
2	Valutazione scuolabus rispetto a stato manutenzione, igiene e pulizia	7,86
3	Valutazione del percorso e durata del viaggio	8,02
4	Valutazione del servizio offerto rispetto agli orari	8,39
5	Valutazione distribuzione logistica delle fermate di raccolta degli studenti	8,61
6	Adeguatezza costo del Servizio di trasporto allo stesso servizio ricevuto	8,58
7	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli autisti dello scuolabus	9,18
8	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli assistenti dello scuolabus	9,15
9	Grado soddisfazione su informazioni ricevute sul servizio dall'A.O. V	7,47
10	Grado soddisfazione sulle informazioni rintracciabili sul sito del Comune	7,45
11	Comprensibilità e facilità compilazione modulo iscrizione al T. S.	7,96
12	Grado soddisfazione modalità pagamento previste dal Servizio T.S.	7,21
13	Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico	8,45

Valutazione del Servizio Trasporto Scolastico



	Valutazione della puntualità e rispetto degli orari del Servizio del T.S.	Valutazione scuolabus rispetto a stato manutenzione, igiene e pulizia	Valutazione del percorso e durata del viaggio	Valutazione del servizio offerto rispetto agli orari	Valutazione distribuzione logistica delle fermate di raccolta degli studenti	Adeguatezza costo del Servizio di trasporto allo stesso servizio ricevuto	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli autisti dello scuolabus	Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli assistenti dello scuolabus	Grado soddisfazione su informazioni ricevute sul servizio dall'A.O.V	Grado soddisfazione sulle informazioni rintracciabili sul sito del Comune	Comprensibilità e facilità compilazione modulo iscrizione al T. S.	Grado soddisfazione modalità pagamento previste dal Servizio T.S.	Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico	Altro
■ PER NULLA SODDISFACENTE	2	12	10	10	6	8	1	3	17	11	14	55	2	0
■ POCO SODDISFACENTE	21	62	62	37	30	23	25	29	79	89	66	116	45	0
■ ABBASTANZA SODDISFACENTE	234	310	278	240	218	232	130	127	339	335	281	214	245	0
■ MOLTO SODDISFACENTE	376	241	268	324	361	354	485	486	178	167	268	211	336	1

Punti di forza: in tutti gli argomenti analizzati nella customer si evidenzia un apprezzabile livello di soddisfazione dell'utenza, che attesta la professionalità delle aziende appaltatrici del servizio integrato di assistenza e trasporto degli alunni a bordo degli scuolabus ed il buon livello organizzativo del servizio.

Punti di debolezza: la rilevazione fa emergere delle criticità. In particolare, la diversificazione dell'offerta formativa delle scuole (che spesso optano per orari di uscita diversificati tra i diversi plessi scolastici) è destinata a diventare il maggior punto di debolezza del servizio, rendendo complesso il contesto di gestione del trasporto scolastico.

Elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: in collaborazione con l'A.T.I. appaltatrice del servizio integrato di assistenza e trasporto scolastico, si proseguirà con le attuali modalità organizzative e di gestione del trasporto, che hanno dimostrato la loro validità, salvaguardandone la flessibilità per venire incontro alle esigenze delle famiglie e d'intesa con i Dirigenti Scolastici per l'armonizzazione degli orari scolastici.

Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction:

- 1) Si intensificheranno i controlli a bordo degli scuolabus al fine di garantire la massima qualità delle prestazioni.
- 2) Si procederà alla progressiva esternalizzazione del servizio integrato di assistenza e trasporto degli alunni frequentanti il primo ciclo di istruzione scolastica, considerato che, nei prossimi anni, ci sarà una riduzione del personale autista dipendente per cessazione dal servizio.
- 3) In base alle iscrizioni ricevute, si procederà anche quest'anno alla verifica della razionalità delle tratte, compatibilmente con i limiti non derogabili imposti al trasporto scolastico (natura collettiva del servizio, sicurezza dei trasportati, parità di trattamento, rispetto degli orari stabiliti dalle scuole e del budget di spesa assegnato); in relazione alla complessità dell'organizzazione scolastica, che spesso vede per ciascuna scuola servita dal trasporto orari diversi di uscita delle classi, si interverrà al fine di identificare le soluzioni più idonee al fine di poter assicurare il servizio alla più ampia platea di utenti.