

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dal Servizio Trasporti scolastici. La rilevazione si è estesa a tutti gli utenti che hanno usufruito del servizio, articolato in 21 percorsi e 6 relativi ai disabili, questi ultimi raggruppati in un'unica rilevazione, per un totale di 22 restituzioni .

CAMPIONE DI RIFERIMENTO Risultano compilati 873 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 1,21% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: La valutazione degli utenti del servizio è stata molto positiva. In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 7,77 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla H) - con un picco positivo raggiunto dal percorso riservato ai **DISABILI (8,96)** - ed una media di 7,77 per quanto riguarda l'ultima domanda (I) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva dell'utenza del servizio sia sostanzialmente uguale rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

Il voto più "basso" invece è stato ottenuto dal percorso 20 (6,39) che tocca la scuola Zendrini.

CONFRONTO TEMPORALE: non ci sono rispetto all'anno precedente rilevazioni particolarmente difformi da quelle ottenute quest'anno

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia a bordo degli scuolabus (con voto medio del 8,36), la chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica adottata dall'ufficio (8,33) e l'eshaustività della documentazione informativa adottata per la conoscenza del servizio (7,89).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti è emersa una sola criticità relativa alla segnaletica delle fermate dello scuolabus presso le scuole (con voto medio di 6,83).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario, quelle che hanno ottenuto il maggior interesse da parte degli utenti sono state: migliorare la segnaletica delle fermate presso le scuole e l'identificazione del posto a bordo dello scuolabus per cui si comunica che:

- L'ufficio si è attivato presso le municipalità per poter soddisfare la richiesta dei genitori di miglioramento della segnaletica. Un immediato intervento è stato attuato dalla municipalità di Lido-Pellestrina e Favaro.
- L'ufficio ha invitato le varie ditte a fare il necessario affinché gli accompagnatori provvedessero ad identificare i posti a bordo dello scuolabus

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico migliorare la capienza e la sicurezza dei pulmini, assicurare il rispetto degli orari e prestare maggiore attenzione alla professionalità del personale addetto alla guida) si comunica che:

- per quanto riguarda la capienza gli scuolabus sono omologati secondo la normativa vigente e il numero degli utenti trasportati non è mai superiore ai limiti di legge
- le problematiche collegate alla viabilità ed eventuali ritardi sono purtroppo dovuti al forte congestionamento della rete viaria e all'impossibilità di impiegare percorsi alternativi dovuti ai numerosi cantieri aperti nel territorio comunale
- i conducenti sono in possesso del certificato di abilitazione previsto dal nuovo codice della strada, inoltre la professionalità del personale addetto alla guida viene continuamente monitorata attraverso le periodiche ispezioni attuate dal personale dell'ufficio trasporti scolastici

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE