

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

ANNO 2009

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal Servizio Trasporti Scolastici.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 778 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 2,27% ($\leq 6\%$) rispetto all'utenza indicata dal servizio (1.300). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO :

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);

PUNTI DI DEBOLEZZA (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)

Iniziative di miglioramento da attivare per:

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)
Comunicazioni servizio- utenza:L'utenza tramite i suggerimenti liberi ci chiede di essere avvisata tempestivamente nel caso il servizio venga sospeso per cause di "forza maggiore".	Predisposizione di un servizio di "ALLERTA SMS" in modo da avvisare prontamente e contemporaneamente tutti quegli utenti che ne facciano richiesta.