

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. |