



# COMUNE DI GALATONE

Provincia di Lecce

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO COMUNALE

Anno 2015

**Report:** Unità di Programmazione, organizzazione e controllo

*Responsabile Segretario Generale - dott. Angelo Maria Radogna*

*Progettazione e realizzazione: dott.ssa Maria Coltura Lanzillotto*

**Fonte dei dati:** Servizio trasporto scolastico comunale

## SOMMARIO

PREMESSA.....	3
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE.....	3
ESITO DELL'INDAGINE.....	3
<i>INTRODUZIONE</i> .....	3
<i>LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO INIZIALE E FINALE</i> .....	4
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DEL SERVIZIO	6
GIUDIZI DI IMPORTANZA.....	10
MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO.....	12
CLASSIFICA DELLE POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO .....	14
SUGGERIMENTI E ANNOTAZIONI .....	15
CONCLUSIONI.....	16

## PREMESSA

Il presente report illustra i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* sulla qualità del servizio trasporto scolastico, rivolta ai genitori degli utenti che hanno usufruito del servizio di trasporto scolastico comunale dal 10/12/2015 al 21/01/2016 avendo come periodo di riferimento il servizio dal 14 settembre al 30 novembre 2015. L'indagine è stata condotta nell'ambito del piano di *Auditing 2015* dall'Unità di Programmazione, Organizzazione e Controllo - diretta dal Segretario Generale dott. Angelo Maria Radogna ed è stata progettata e realizzata dalla dott.ssa Maria Coltura Lanzillotto. L'obiettivo dell'indagine è di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti ed eventuali *gap* tra servizio ricevuto e aspettative degli utenti, al fine di riqualificare il rapporto cittadino /ente erogatore e migliorarne la soddisfazione.

## MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

- ✚ Acquisizione delle modalità di erogazione del servizio trasporto scolastico previo colloquio con i responsabili dello stesso;
- ✚ Progettazione del questionario;
- ✚ Somministrazione del questionario cartaceo autocompilato ai genitori degli utenti del servizio trasporto scolastico grazie alla collaborazione degli addetti al servizio predetto;
- ✚ Auto compilazione del questionario da parte degli utenti disposti a collaborare e restituzione in forma anonima;
- ✚ Elaborazione e interpretazione dei dati;

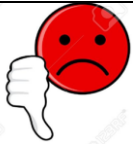


## ESITO DELL'INDAGINE

### INTRODUZIONE

I risultati dell'indagine si riferiscono ai seguenti aspetti presi in esame:

- ✚ i dati statistici dei rispondenti
- ✚ Il pre-giudizio, quello che deriva dall'impatto emotivo,
- ✚ Il giudizio analitico che viene espresso sulle componenti elementari del servizio trasporto scolastico in riferimento alle dimensioni seguenti:
  - a) chiarezza delle informazioni per l'accesso al servizio,
  - b) puntualità dello scuolabus e adeguatezza del percorso,
  - c) pulizia e manutenzione dello scuolabus,
  - d) comportamento del personale sullo scuolabus,
- ✚ Il giudizio sintetico finale che deriva dalla ponderazione
- ✚ Il giudizio di importanza sulle componenti elementari
- ✚ Mappa delle opportunità di miglioramento e tabella delle criticità
- ✚ Suggerimenti e annotazioni

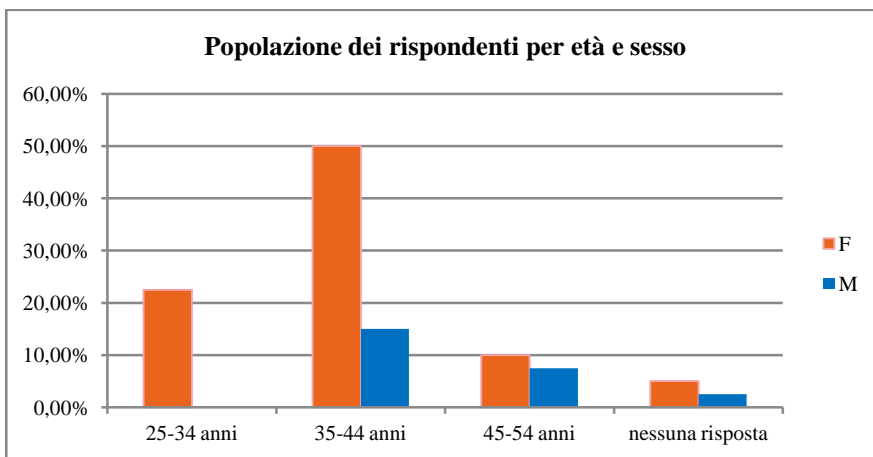
I giudizi di soddisfazione, espressi in una scala a sei livelli sono stati accorpati in classi di giudizio contigue. Seguendo questa logica: ai giudizi 1-2 si è attribuita la soddisfazione negativa, ai giudizi 3-4 si è attribuita la soddisfazione media, ai giudizi 5-6 si è attribuita la soddisfazione alta. Ad ogni classe è stato associato un emoticon come segue:

Emoticon	Giudizio di soddisfazione
	Giudizio negativo
	Giudizio medio
	Giudizio alto

### COMPOSIZIONE DEI RISPONDENTI

Sono stati raccolti 45 questionari che, sull'intera popolazione delle famiglie di utenti, determinano un tasso di risposta del 55,5%. La composizione dei rispondenti, interamente di nazionalità italiana, distinta per sesso ed età viene riportata nella figura 1. Si evince un tasso di risposta più elevato nella popolazione femminile di età compresa tra 35 e 44 anni (50%), mentre il tasso di risposta nella popolazione femminile si riduce tra 25 e 34 anni (22%) e tra 45 e 54 anni (10%).

Fig.1



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO INIZIALE E FINALE

Il livello di soddisfazione complessiva viene rilevato in due distinti momenti: all'inizio e alla fine del questionario al fine di cogliere la percezione dell'utente sia in una fase istintiva sia in una fase riflessiva. In entrambi i casi il giudizio è altamente positivo.

La figura 2 mostra la soddisfazione dell'utente del servizio trasporto scolastico basata sull'impatto emotivo iniziale, in una fase di pre-giudizio. Il giudizio positivo è sicuramente elevato (82,2%), a seguire il 13,3% di giudizio sufficiente. I giudizi negativi sono minimi e si attestano al 4,4%.

Fig.2

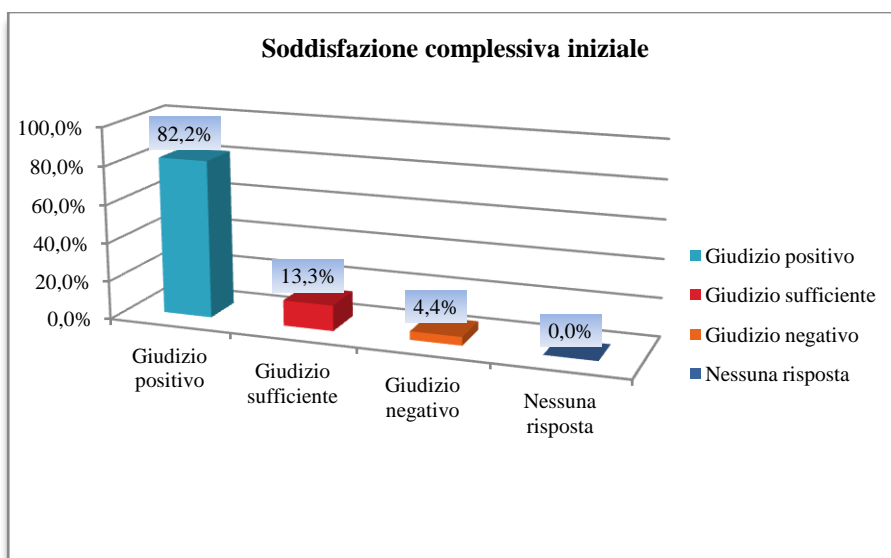
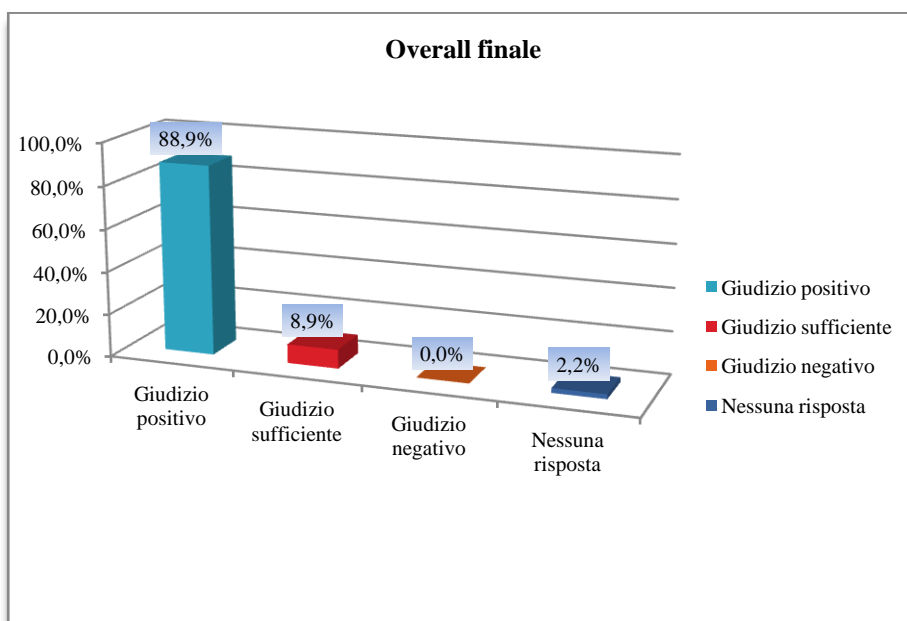


Fig.3



La figura 3 rappresenta invece il giudizio complessivo espresso dagli utenti al termine della compilazione del questionario, in una fase riflessiva. In questo secondo momento gli utenti esprimono un dato medio di soddisfazione che diminuisce passando dal 13,3% di soddisfazione iniziale all'8,9% di soddisfazione finale, mentre si incrementa il giudizio positivo che rispetto al 82,2% del momento iniziale si attesta ora all' 88,9%. Nessun utente esprime giudizi finali negativi. L'incremento della valutazione finale positiva del servizio assume un maggior rilievo considerando che viene espresso dall'utente dopo aver fornito le risposte sulle caratteristiche del servizio trasporto scolastico ed è frutto della ponderazione.

## LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DEL SERVIZIO

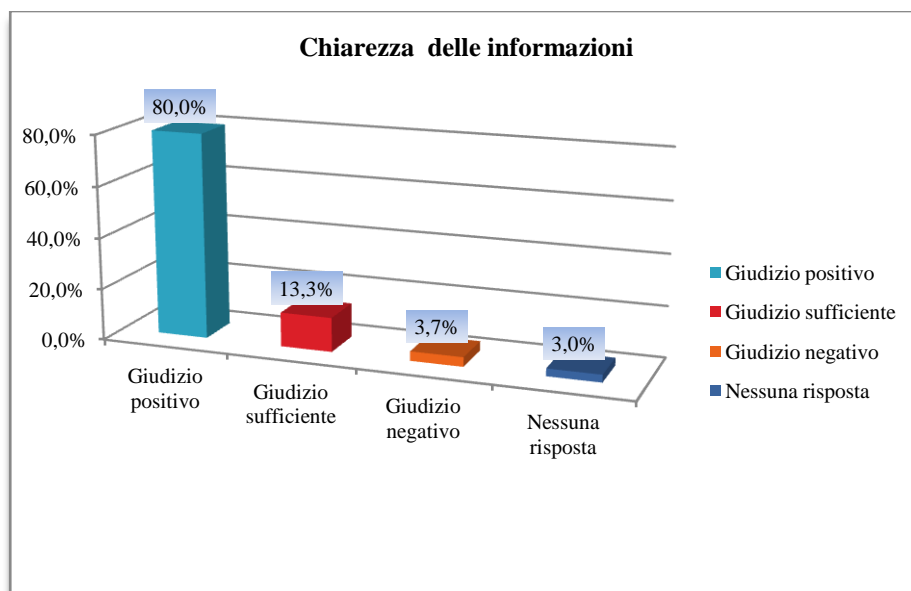
Di seguito sono riportati i risultati in forma grafica che riguardano le dimensioni del servizio.

### CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Le componenti elementari della dimensione **chiarezza delle informazioni per l'accesso** al servizio trasporto scolastico riguardano la chiarezza in generale delle informazioni sul servizio, sui requisiti di ammissione, sui criteri di formazione delle graduatorie.

La valutazione degli utenti su questa dimensione, come si evince dalla figura 4, risulta positiva per l' 80% e sufficiente per il 13,3%. Il 3,7% degli utenti esprime invece un giudizio negativo. Si rileva una minima percentuale di non rispondenti (3%).

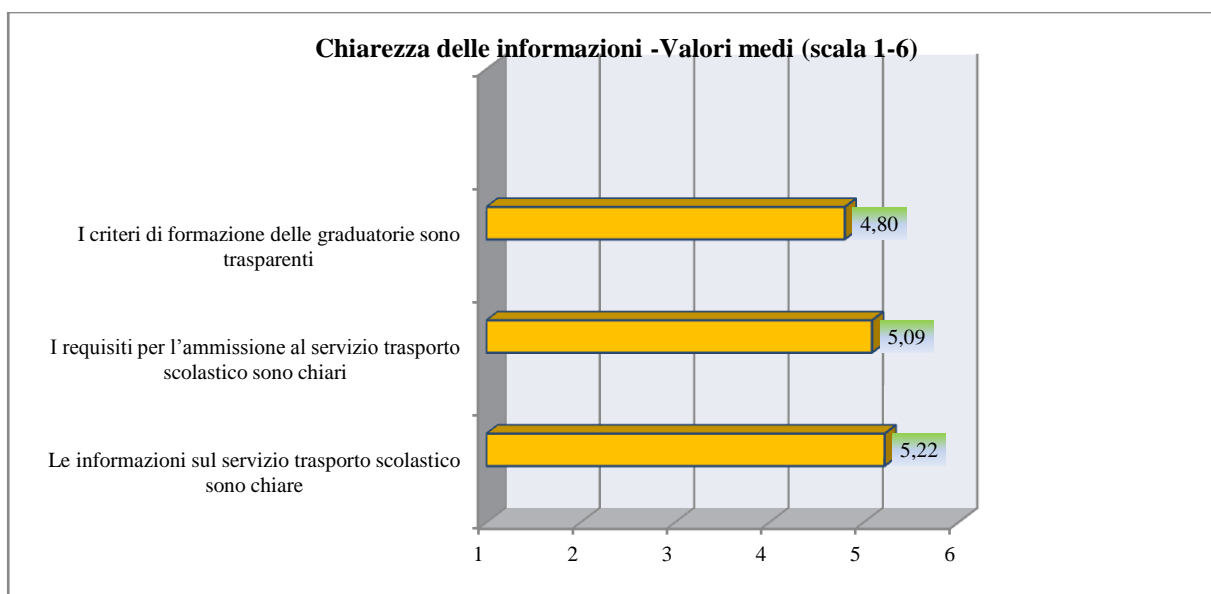
Fig.4



### CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI – VALORI MEDI

La figura 5 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione **chiarezza delle informazioni**. Nel complesso il giudizio medio si attesta sul valore positivo per requisiti di ammissioni e informazioni sul trasporto, mentre si attesta sulla sufficienza per la trasparenza sui criteri di formazione.

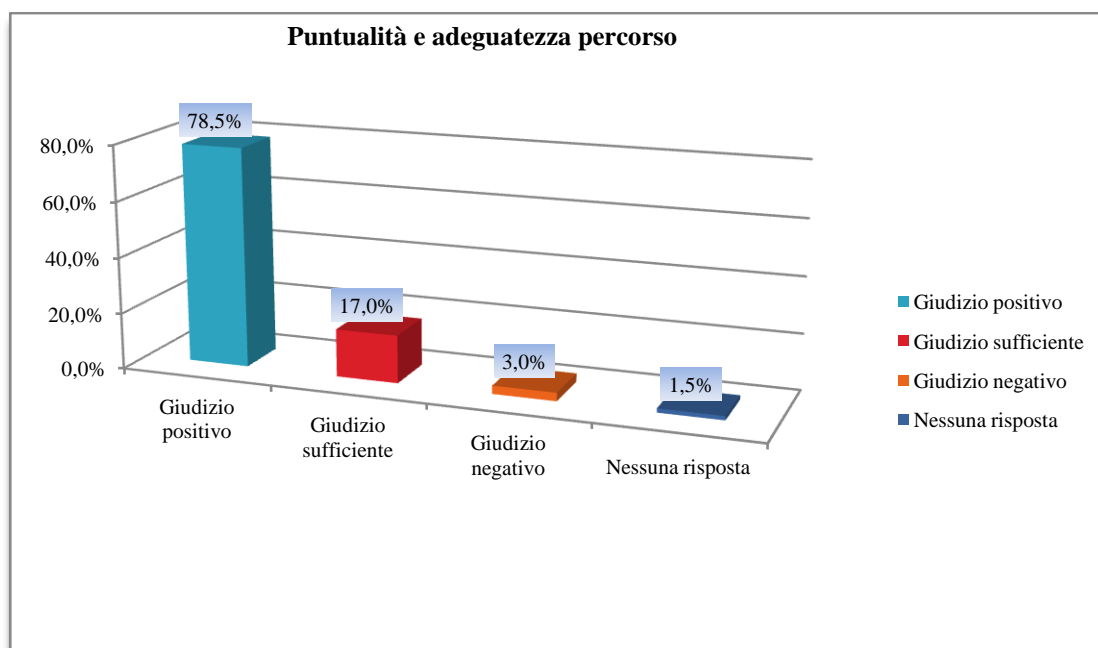
Fig.5



### PUNTUALITÀ E ADEGUATEZZA DEL PERCORSO

Le componenti elementari della dimensione puntualità e adeguatezza del percorso riguardano la puntualità, l'adeguatezza del tempo di percorrenza, e del percorso dello scuolabus. La valutazione degli utenti sulla dimensione puntualità e adeguatezza del percorso, come si evince dalla figura 6, risulta positiva per il 78,5% e sufficiente per il 17%. Il 3% degli utenti esprime invece un giudizio negativo e l'1,5% non risponde.

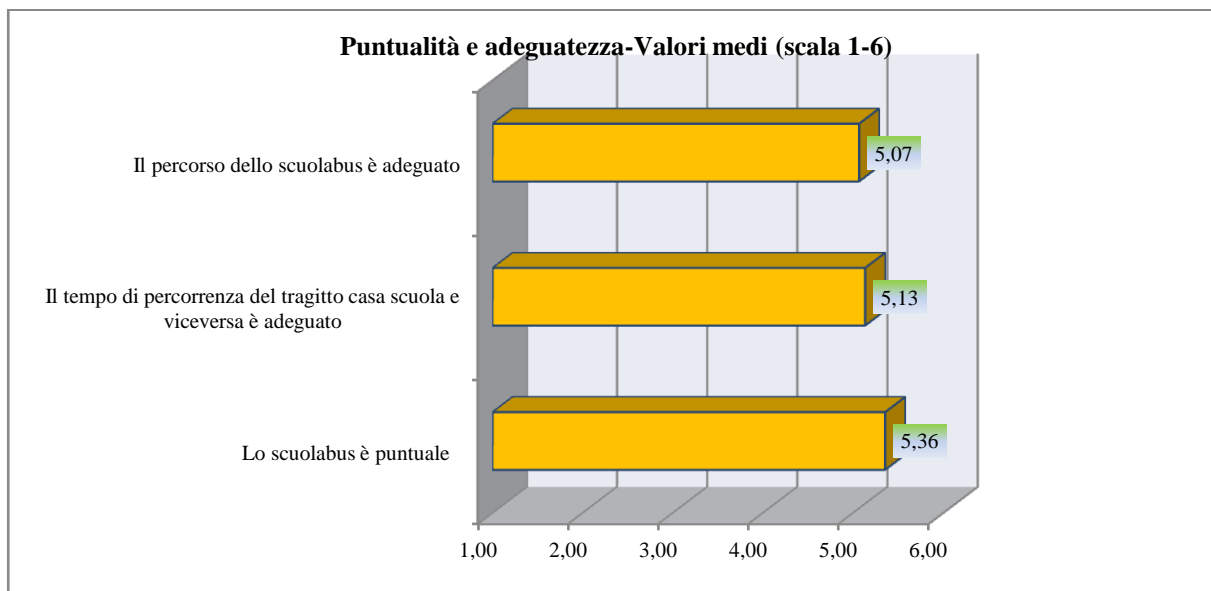
Fig.6



### PUNTUALITÀ E ADEGUATEZZA DEL PERCORSO-VALORI MEDI

La figura 7 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione puntualità e adeguatezza del percorso. Nel complesso il giudizio medio è positivo con valori che superano sempre il 5.

Fig.7

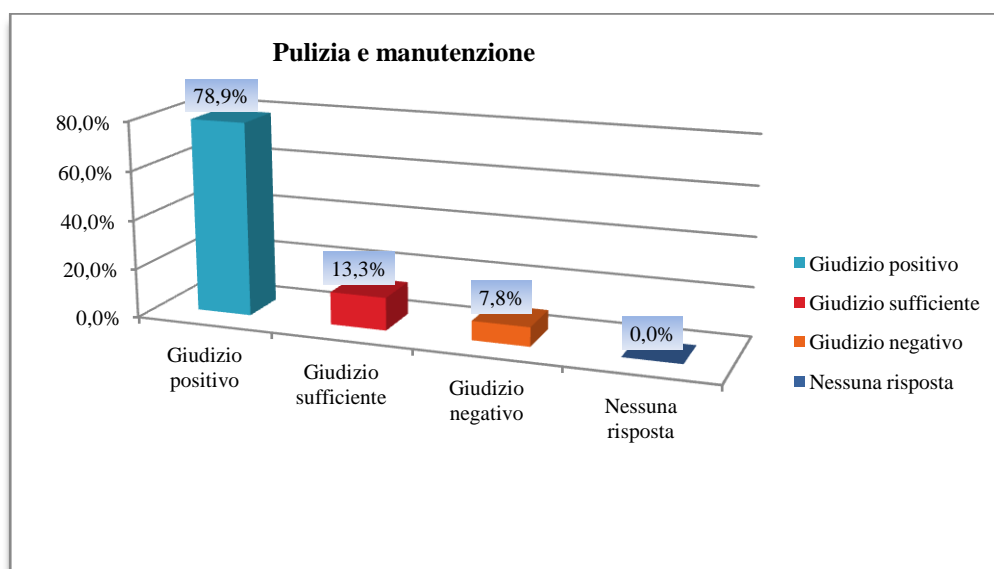


### PULIZIA E MANUTENZIONE

Le componenti elementari della dimensione **pulizia e manutenzione** riguardano la pulizia, la comodità, la sufficienza dei posti a sedere, lo stato di manutenzione dello scuolabus.

La valutazione degli utenti sulla dimensione pulizia e manutenzione come si evince dalla figura 8, risulta positiva per il 78,9% e sufficiente per il 13,3%. Il 7,8% degli utenti esprime invece un giudizio negativo.

Fig.8

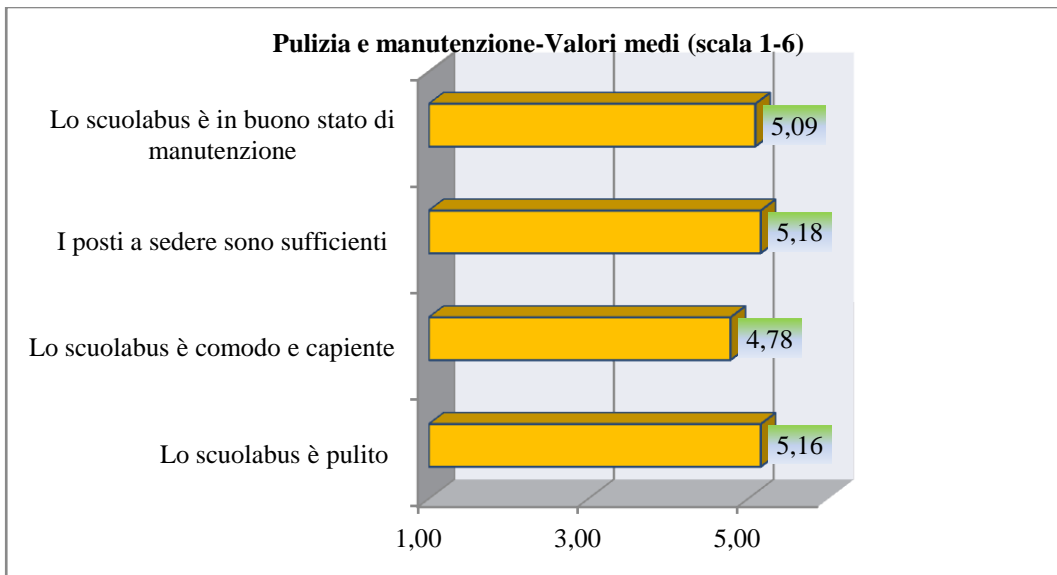




### PULIZIA E MANUTENZIONE-VALORI MEDI

La figura 9 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione pulizia e manutenzione. Nel complesso il giudizio medio è molto buono con valori che superano sempre 5 e ricadono quindi nell'area del giudizio positivo, mentre risulta sufficiente per l'aspetto comodità e capienza.

Fig.9

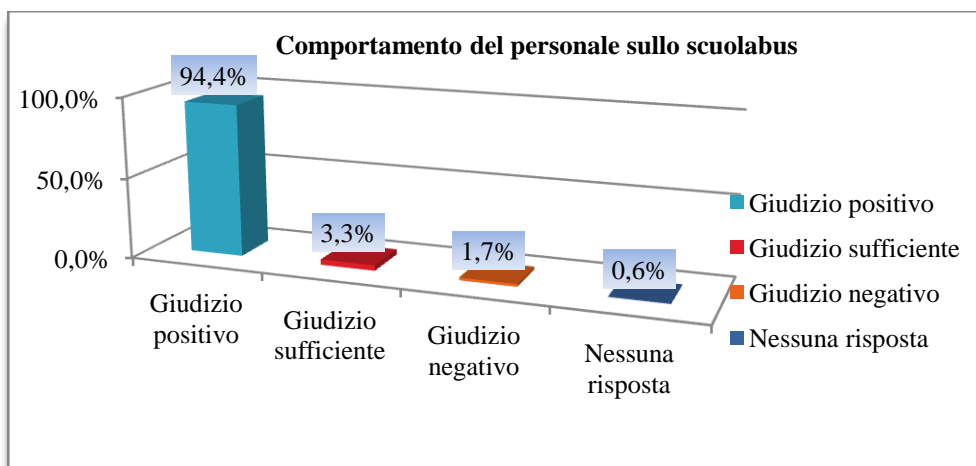


### COMPORAMENTO DEL PERSONALE SULLO SCUOLABUS

Le componenti elementari della dimensione **comportamento del personale sullo scuolabus** riguardano la cortesia e l'affidabilità dell'autista e dell'accompagnatore.

La valutazione degli utenti sulla dimensione comportamento del personale sullo scuolabus, come si evince dalla figura 10, risulta positiva per il 94,4% e sufficiente per il 3,3%. L'1,7% degli utenti esprime invece un giudizio negativo e lo 0,6% non risponde.

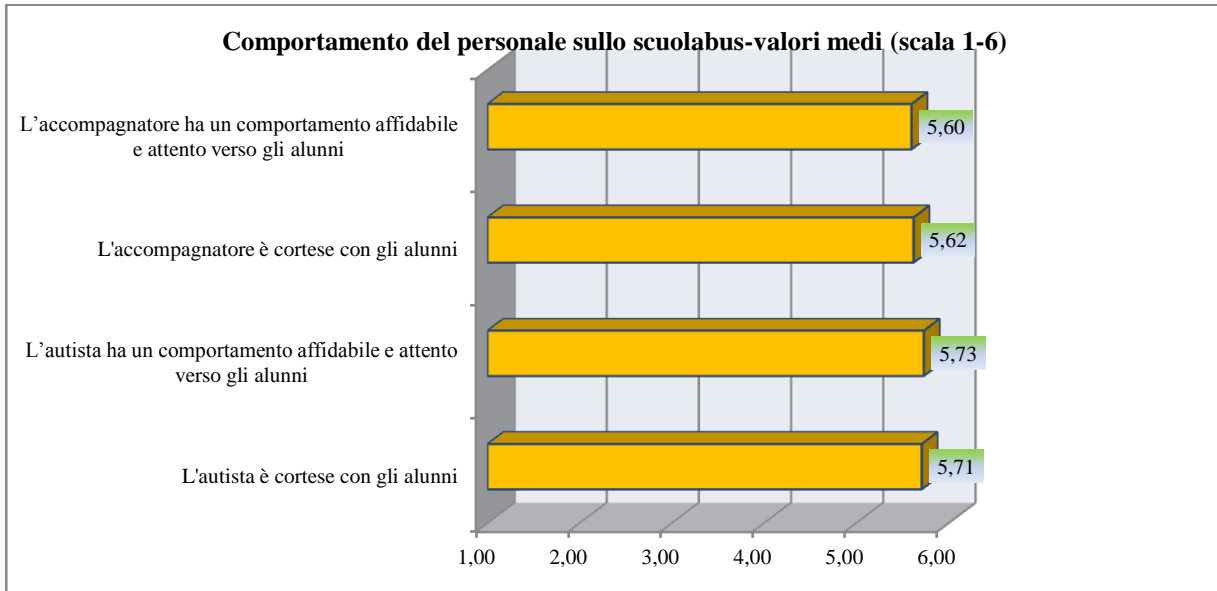
Fig.10



### COMPORAMENTO DEL PERSONALE SULLO SCUOLABUS-VALORI MEDI

La figura 11 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione comportamento del personale sullo scuolabus. Nel complesso il giudizio medio è molto buono con valori che superano sempre 5 e ricadono quindi nell'area del giudizio positivo.

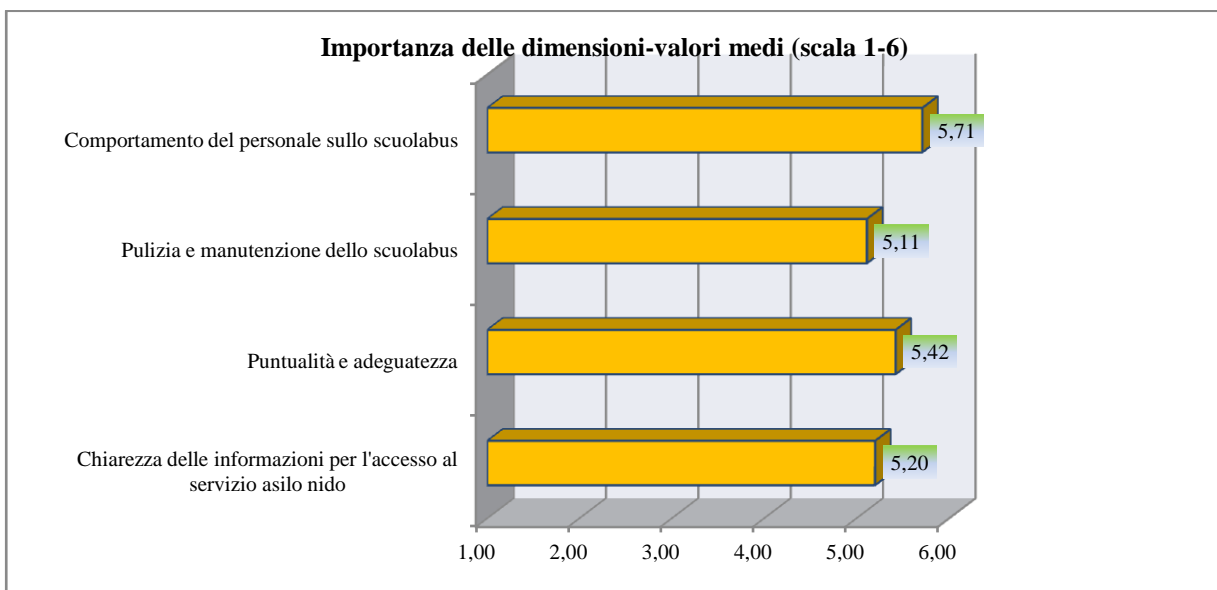
Fig.11



### **GIUDIZI DI IMPORTANZA**

La figura 12 rappresenta il grado di importanza che gli utenti attribuiscono a ciascuna delle dimensioni del servizio trasporto scolastico. Tutte le dimensioni sono valutate con un giudizio che si colloca nell'area di notevole importanza per il raggiungimento della *customer satisfaction* essendo il punteggio ottenuto sempre maggiore di 5, in una scala 1-6.

Fig.12



Le figure che seguono mostrano nel dettaglio i giudizi di importanza attribuiti dagli utenti a ciascuna dimensione:

Fig.17

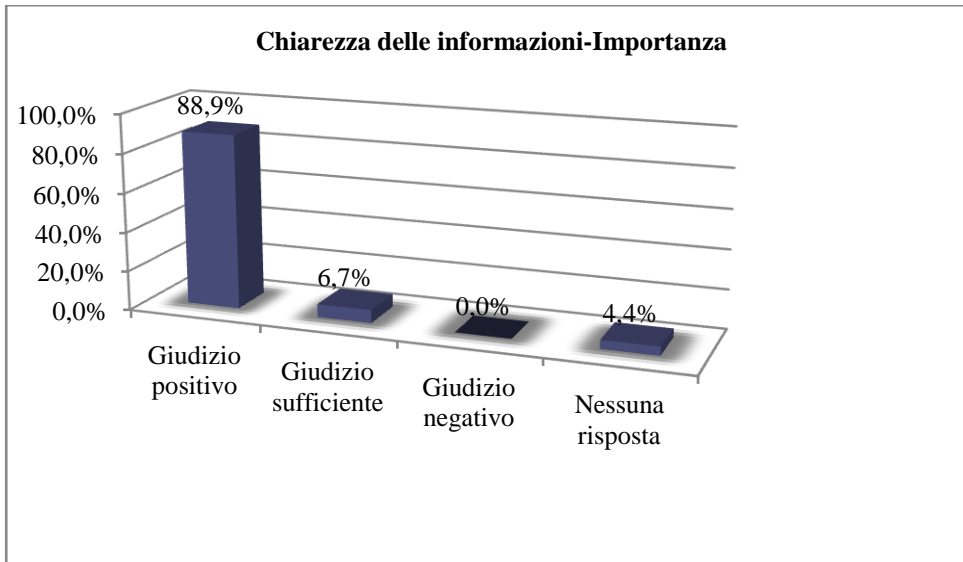


Fig.18

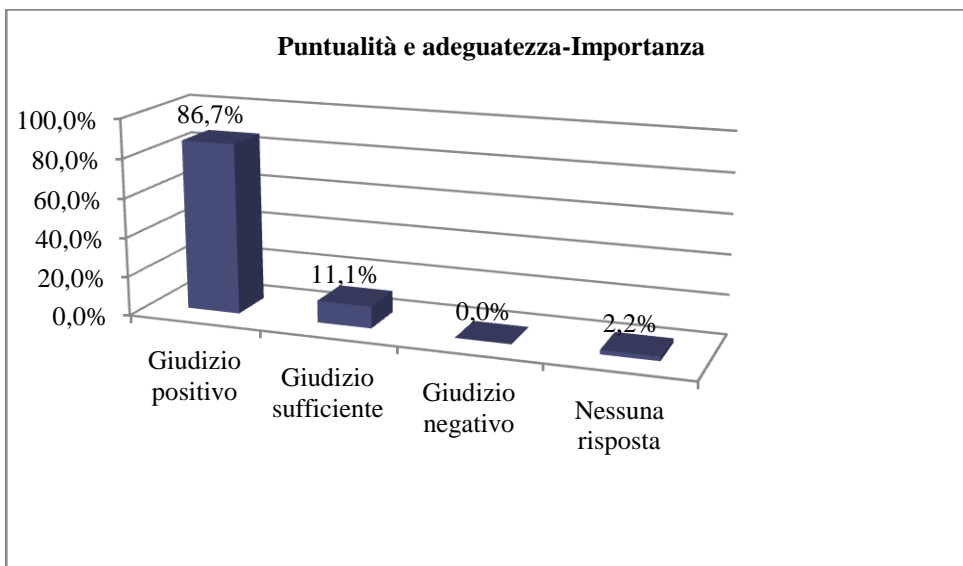


Fig.19

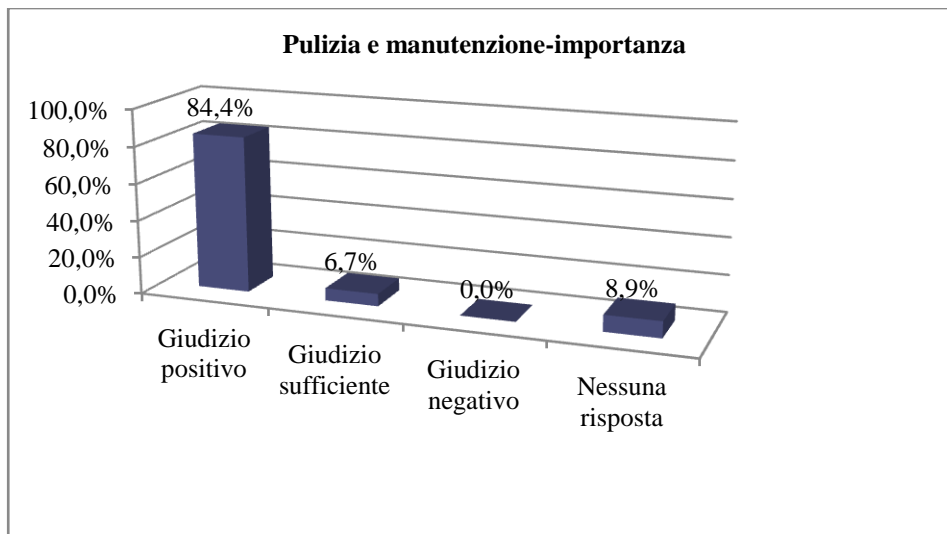
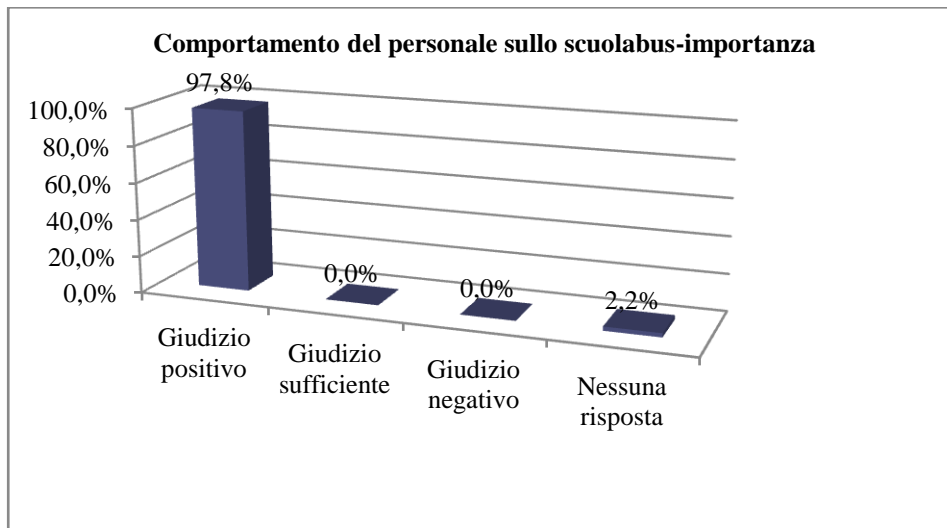


Fig.20



### **MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO**

La mappa delle priorità riportata di seguito nella fig.21 fornisce una immediata rappresentazione del posizionamento dei giudizi di soddisfazione riferiti agli indicatori di qualità e i giudizi di importanza attribuiti alle dimensioni. In questo modo è possibile evidenziare le principali aree di miglioramento indirizzando gli interventi della Pubblica Amministrazione verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti e allo stesso tempo meno soddisfacenti dagli utenti.

Nella mappa

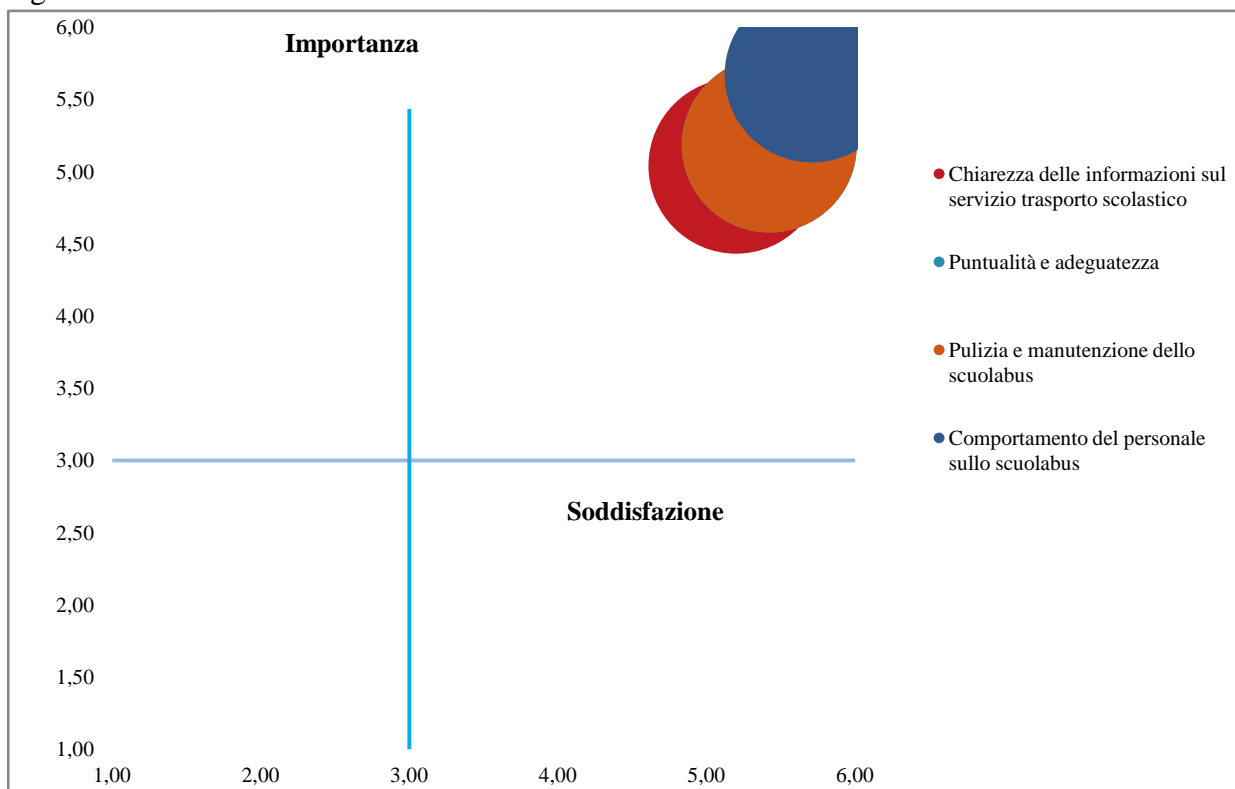
- sull'asse delle ascisse (orizzontale) sono riportati i giudizi medi della soddisfazione delle dimensioni misurati in scala 1-6

- sull'asse delle ordinate (verticale) sono riportati i giudizi medi dell'importanza delle dimensioni misurati in scala 1-6.

Nella mappa delle priorità sono individuate quattro aree a seconda della combinazione tra soddisfazione e importanza attribuite dal rispondente:

- L'area in alto a sinistra “delle criticità” esprime bassa soddisfazione e alta importanza (priorità alta);
- L'area in basso a sinistra “del monitoraggio” esprime bassa soddisfazione e bassa importanza (priorità media);
- L'area in alto a destra “della competitività” esprime alta soddisfazione e alta importanza (priorità media);
- L'area in basso a destra “delle illusioni” esprime alta soddisfazione e bassa importanza (priorità alta).

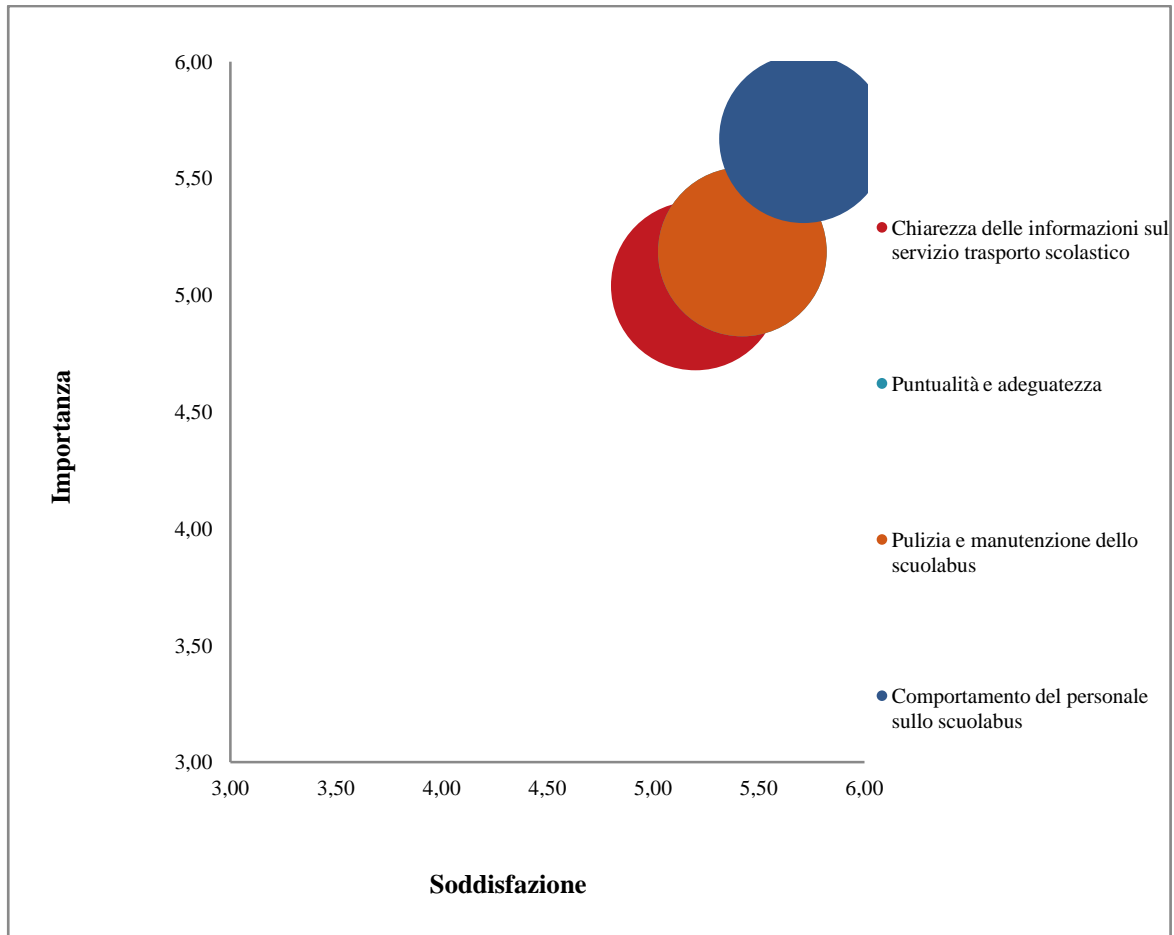
Fig.21



Tutte le dimensioni esaminate si collocano nell'area in alto a destra “della competitività” e ciò esprime un valore di **giudizio positivo ed elevato** sia nella soddisfazione sia nell'importanza.

Di seguito il grafico 22 riporta un particolare dell'area “della competitività” da cui è più facile individuare il comportamento delle dimensioni all'interno della mappa.

Fig.22



### CLASSIFICA DELLE POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO

Per una lettura più raffinata si riporta la tabella con la classifica degli item a più elevata necessità di intervento. Nella colonna a destra viene espresso il rapporto importanza /soddisfazione (I/S) per singolo item. Un valore elevato esprime un giudizio di importanza considerevole a fronte di un giudizio di soddisfazione basso. Pertanto più alto è il rapporto importanza/soddisfazione più critico è quell'aspetto del servizio.

Tavola 1 “Classifica item importanza/soddisfazione”

Item	Soddisfazione	Importanza	I/S
I criteri di formazione delle graduatorie sono trasparenti	4,80	5,20	1,08
Il percorso dello scuolabus è adeguato	5,07	5,42	1,07
Lo scuolabus è comodo e capiente	4,78	5,11	1,07
Il tempo di percorrenza del tragitto casa scuola e viceversa è adeguato	5,13	5,42	1,06
I requisiti per l'ammissione al servizio trasporto scolastico sono chiari	5,09	5,20	1,02
L'accompagnatore ha un comportamento affidabile e attento verso gli alunni	5,60	5,71	1,02
L'accompagnatore è cortese con gli alunni	5,62	5,71	1,02
Lo scuolabus è puntuale	5,36	5,42	1,01
Lo scuolabus è in buono stato di manutenzione	5,09	5,11	1,00
L'autista è cortese con gli alunni	5,71	5,71	1,00
L'autista ha un comportamento affidabile e attento verso gli alunni	5,73	5,71	1,00
Le informazioni sul servizio trasporto scolastico sono chiare	5,22	5,20	1,00
Lo scuolabus è pulito	5,16	5,11	0,99
I posti a sedere sono sufficienti	5,18	5,11	0,99

Per tutti gli aspetti esaminati nel servizio trasporto scolastico la tabella riporta il valore dell'indice I/S prossimi all'unità a conferma di quanto evidenziato dalla mappa delle priorità, ossia la presenza di servizi valutati positivamente dai rispondenti, la cui qualità deve essere mantenuta. Tuttavia, sia pure in un'ottica di valutazione generale **tendenzialmente** positiva si evidenziano nel dettaglio delle piccole correzioni da apportare al servizio. In particolare, la classifica importanza/soddisfazione riporta delle criticità nella chiarezza dei criteri di formazione delle graduatorie, nell'adeguatezza del percorso e comodità dello scuolabus, nell'adeguatezza del tempo di percorrenza casa/scuola e viceversa. Si evidenzia un livello di soddisfazione tendenzialmente superiore alle aspettative per la pulizia e per la sufficienza dei posti a sedere nello scuolabus.

A supporto dei risultati ottenuti in questa indagine e per trarre delle adeguate conclusioni si riporta di seguito la tabella 2. Per ciascuna dimensione del servizio, distinta per importanza e soddisfazione, sono riportati i valori medi e la deviazione standard che risultando sempre molto bassa indica l'espressione del giudizio degli utenti pressoché uniforme.

**Tavola 2 “Importanza e soddisfazione valori medi e deviazione standard”**

Dimensione	Importanza		Soddisfazione	
	media	deviazione standard	media	deviazione standard
Chiarezza delle informazioni sul servizio trasporto scolastico	5,20	1,34	5,04	1,42
Puntualità e adeguatezza	5,42	1,14	5,19	1,23
Pulizia e manutenzione dello scuolabus	5,11	1,73	5,05	1,34
Comportamento del personale sullo scuolabus	5,71	0,93	5,67	0,88

### SUGGERIMENTI E ANNOTAZIONI

Dall’esame dei questionari risulta che alcuni rispondenti hanno ritenuto di contribuire ulteriormente al miglioramento del servizio proponendo all’Amministrazione comunale dei suggerimenti di varia natura. Emergono principalmente le richieste di maggiore flessibilità rispetto agli orari standard, di istituzione di una linea dedicata alle contrade, di riduzione dell’importo della retta, di assegnazione prioritaria nei posti a sedere degli iscritti, di maggiore conforto nella salita/discesa dei bambini dallo scuolabus.

### CONCLUSIONI

I risultati esposti nel presente report individuano in linea di tendenza un livello positivo di soddisfazione del servizio espresso dal 55,5% dell’utenza e confortato da giudizi pressoché uniformi. Tuttavia, è doveroso precisare che in questa indagine rimane sconosciuto il giudizio sul servizio del trasporto scolastico per il 44,5% di non rispondenti!