



CITTA' DI GALLIPOLI
Provincia di Lecce

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

Anno 2015

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>	5
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DEL SERVIZIO	6
GIUDIZI DI IMPORTANZA.....	11
MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO.....	13
CLASSIFICA DELLE POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO	15
CONCLUSIONI.....	17

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 16/12/2015 al 31/01/2016 avendo come periodo di riferimento il servizio dal 22 settembre al 15 dicembre 2015. L'indagine è stata condotta nell'ambito del piano di *Auditing 2015* dal Segretario Generale dott. Angelo Maria Radogna con l'obiettivo 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

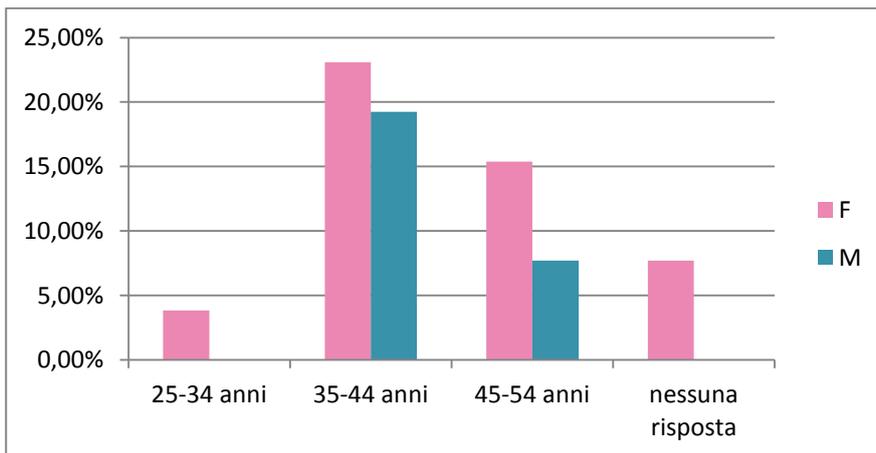
negativa, ai giudizi 3-4 si è attribuita la soddisfazione media, ai giudizi 5-6 si è attribuita la soddisfazione alta. Ad ogni classe è stato associato un emoticon come segue:

Emoticon	Giudizio di soddisfazione
	Giudizio negativo
	Giudizio medio
	Giudizio alto

COMPOSIZIONE DEI RISPONDENTI

Sono stati raccolti 26 questionari che, sull'intera popolazione delle famiglie di utenti, determinano un tasso di risposta del 54,2%. 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 nelle classi di età tra 35 e 44 anni per la popolazione femminile (23,8%) e per la popolazione maschile (19,23%), mentre il tasso di risposta si riduce nella classe tra 45 e 54 anni per la popolazione femminile (15,38%) e per la popolazione maschile (7,69%), nella classe tra 25 e 34 anni si attesta al 3,85% nella popolazione femminile.

Fig.1 –Popolazione dei rispondenti per età e sesso



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 (92,3%), a seguire il 7,7% di giudizio sufficiente. Non sono presenti giudizi negativi.

Fig.2 –Soddisfazione complessiva iniziale per il servizio trasporto scolastico

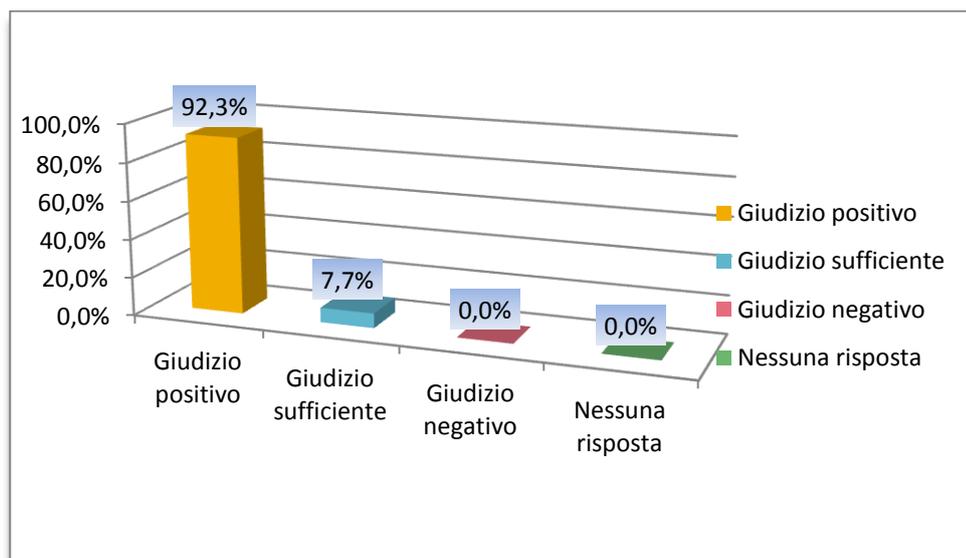
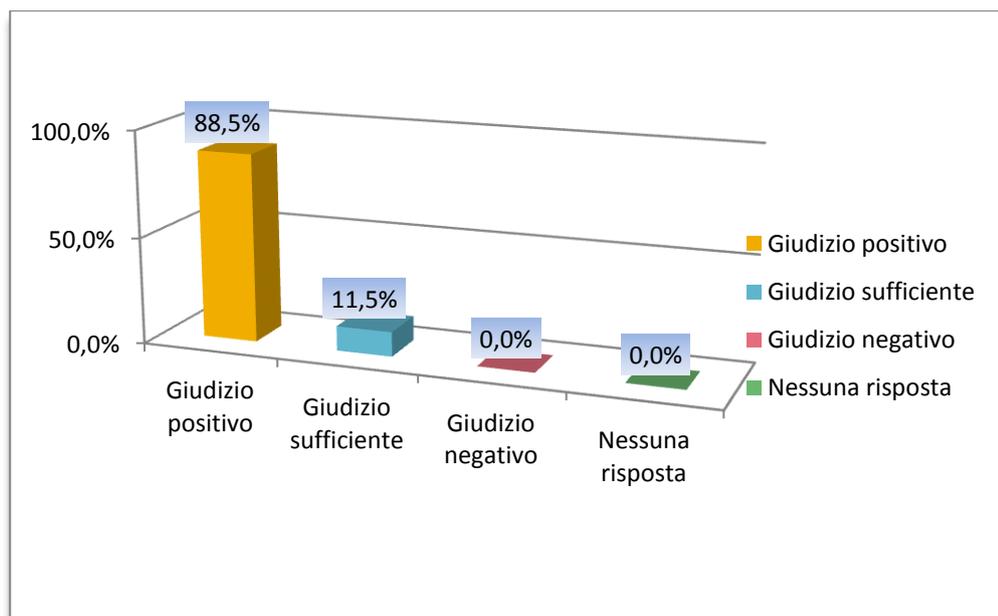


Fig.3 –Giudizio complessivo finale per il servizio trasporto scolastico



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 aumenta passando dal 7,7% di soddisfazione iniziale all'11,5% di soddisfazione finale, mentre diminuisce il giudizio positivo che rispetto al 92,3% del momento iniziale si attesta ora all'88,5%. Nessun utente esprime giudizi finali negativi.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DEL SERVIZIO

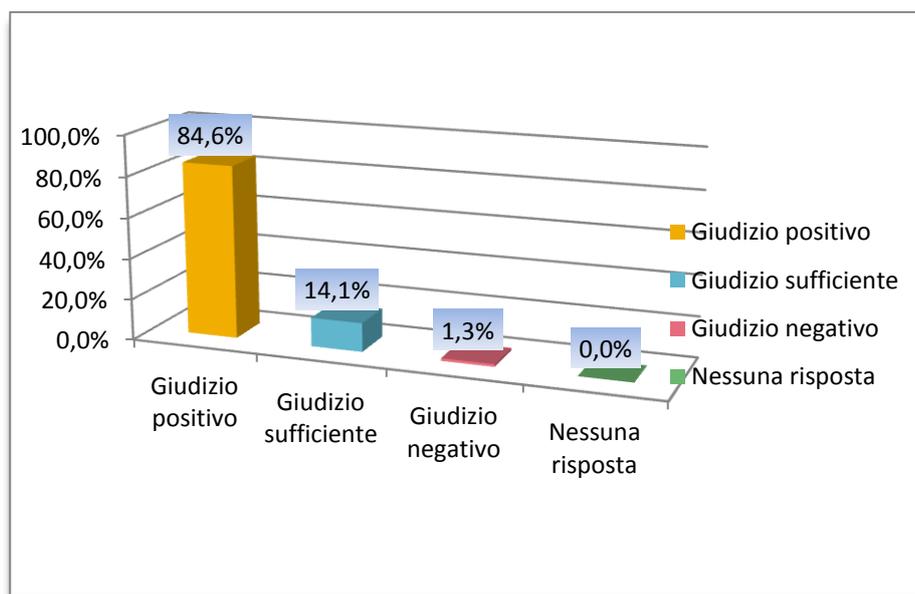
Di seguito sono riportati i risultati in forma grafica che riguardano le dimensioni del servizio.

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' 84,6% e sufficiente per il 14,1%. Il 1,3% degli utenti esprime invece un giudizio negativo.

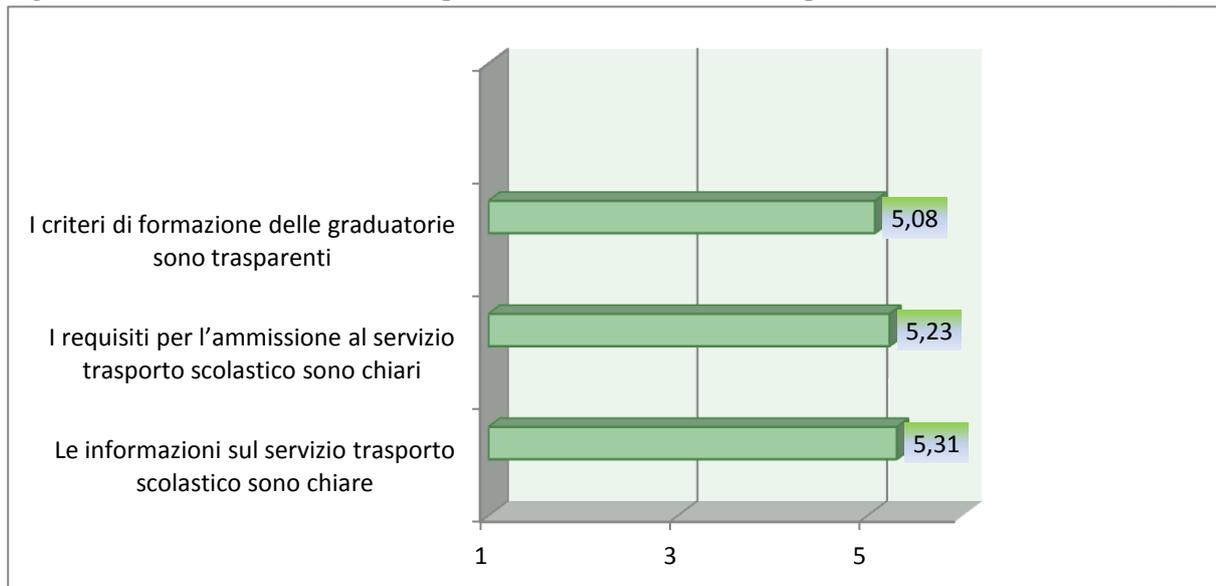
Fig.4-Chiarezza delle informazioni per l'accesso al servizio trasporto scolastico



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 sempre sul valore positivo con risultati superiori a 5.

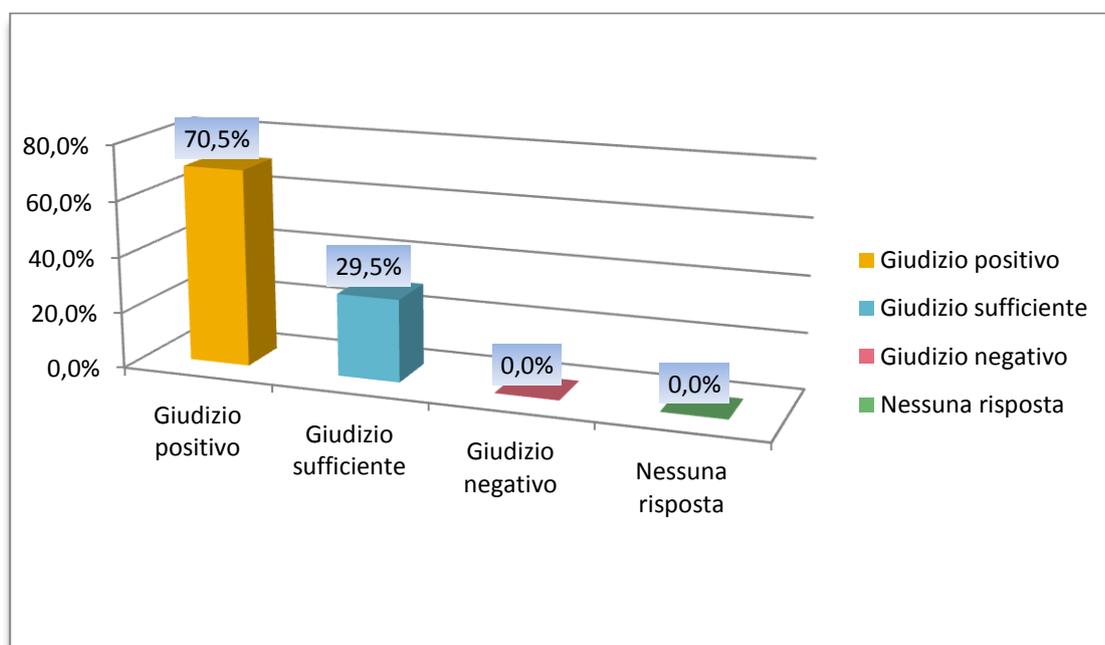
Fig.5 –Chiarezza delle informazioni per l'accesso al servizio trasporto scolastico–valori medi (scala 1-6)



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 70,5% e sufficiente per il 29,5%. Nessun utente esprime invece un giudizio negativo.

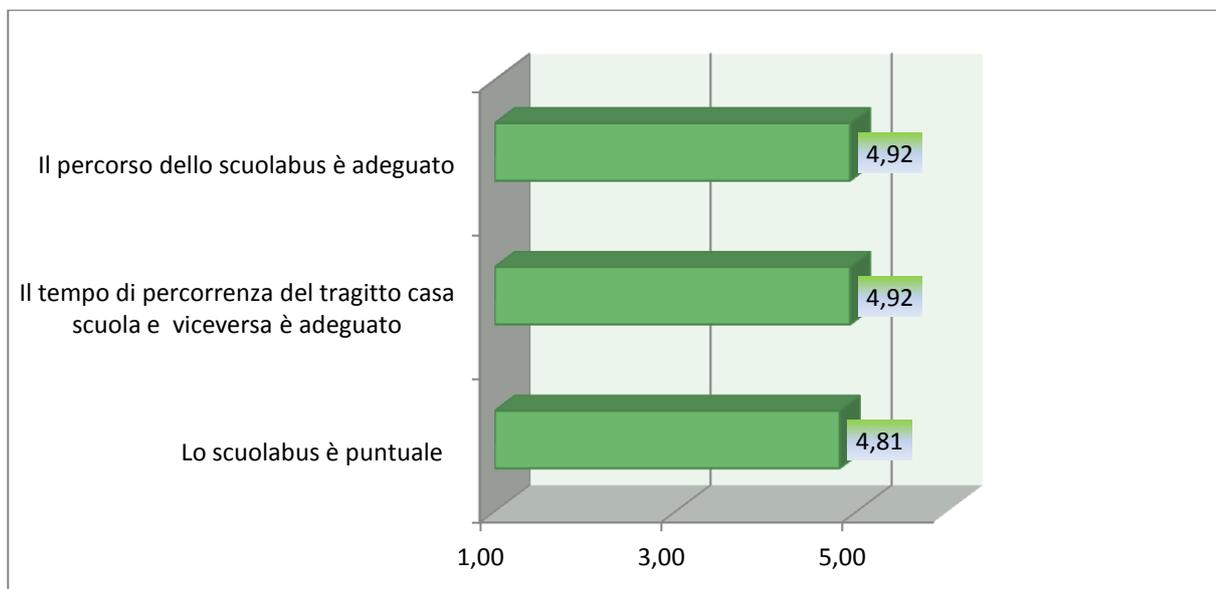
Fig. 6- Puntualità e adeguatezza del percorso per il servizio trasporto scolastico



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 sufficiente con valori superiori al 4 che non raggiungono mai il 5.

Fig.7–Puntualità e adeguatezza del percorso per il servizio trasporto scolastico -Valori medi (scala 1-6)

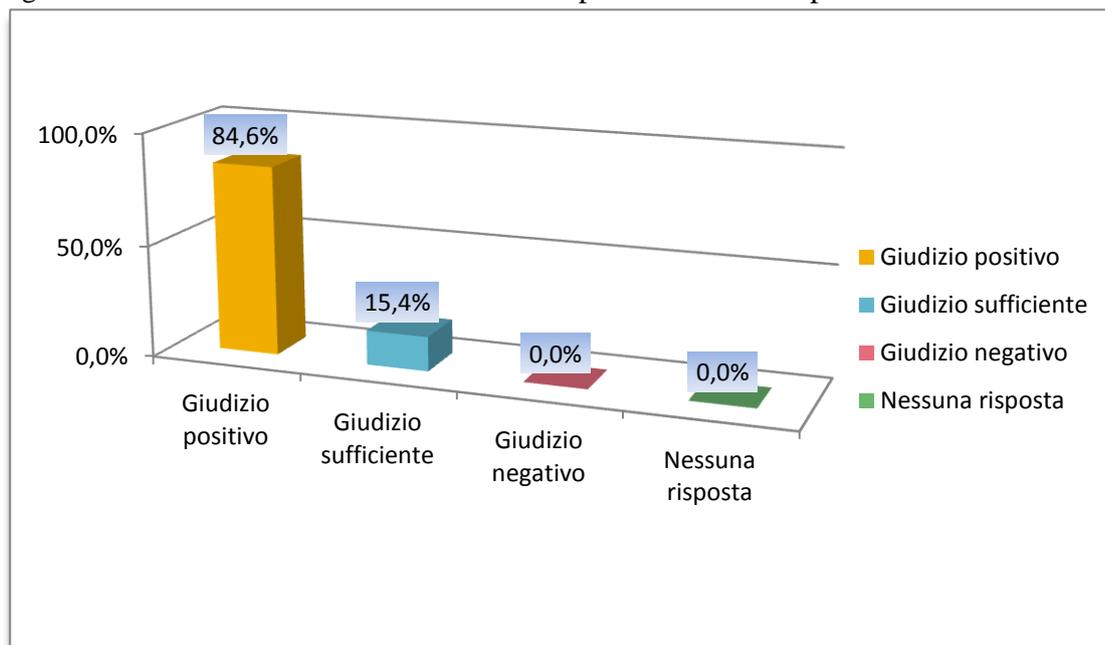


PULIZIA E MANUTENZIONE

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 84,6% e sufficiente per il 15,4%. Nessun utente esprime invece un giudizio negativo.

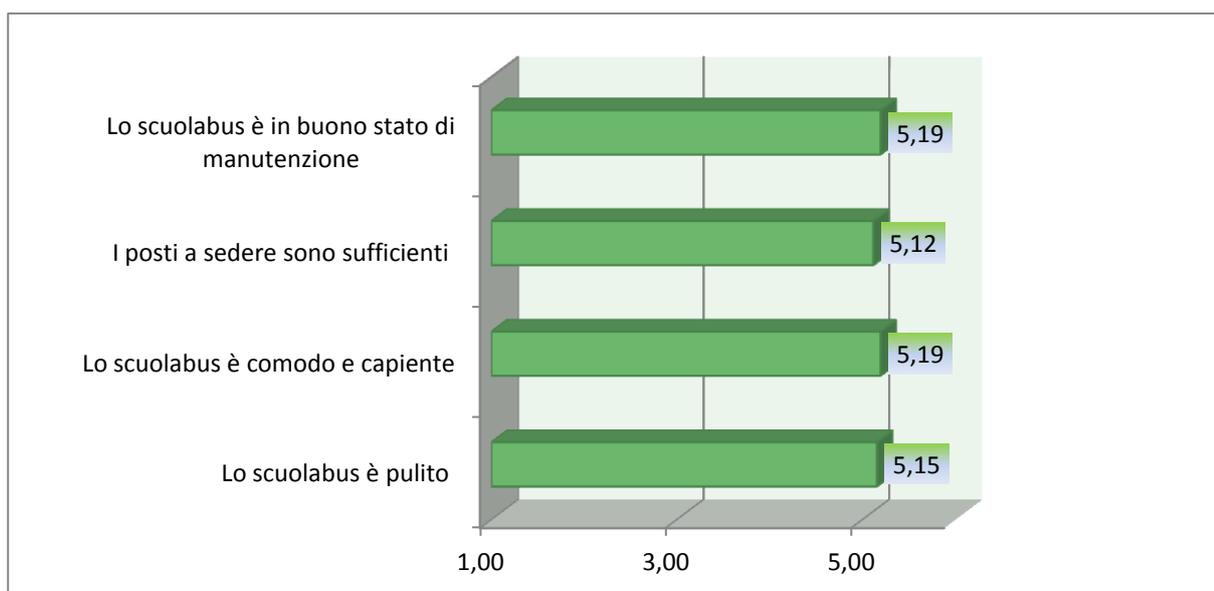
Fig.8 –Pulizia e manutenzione dello scuolabus per il servizio trasporto scolastico



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.

Fig.9 –Pulizia e manutenzione dello scuolabus per il servizio trasporto scolastico-Valori medi (scala 1-6)

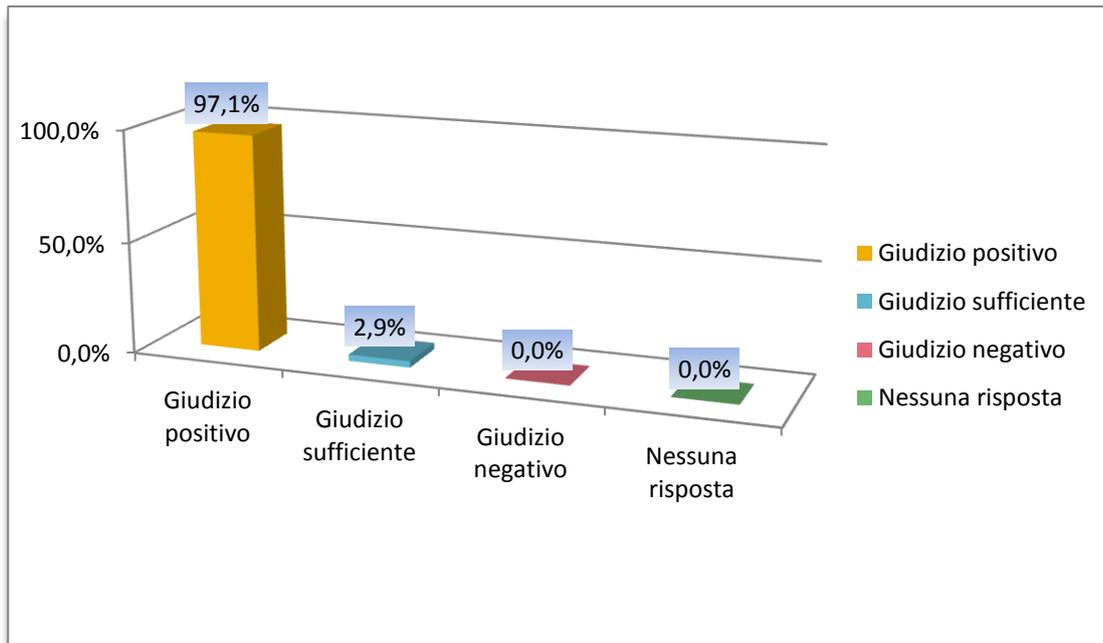


COMPORAMENTO DEL PERSONALE DELLO SCUOLABUS

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 97,1% e sufficiente per il 2,9%. Nessun utente esprime invece un giudizio negativo.

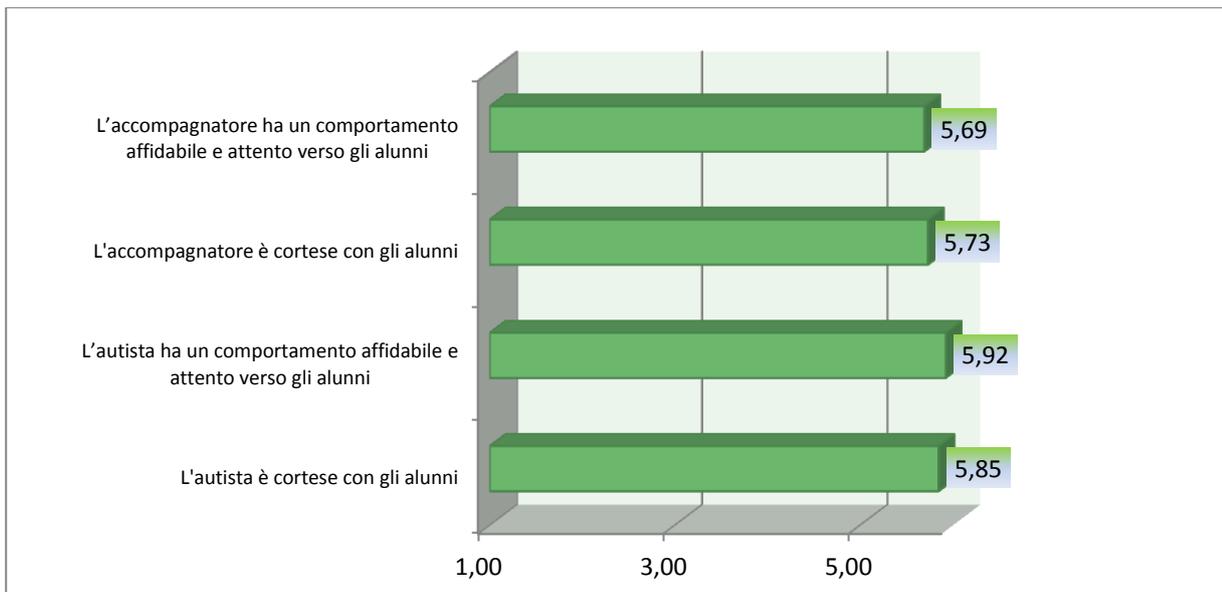
Fig. 10-Comportamento del personale dello scuolabus



COMPORAMENTO DEL PERSONALE DELLO 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 dello scuolabus. Nel complesso il giudizio medio è molto buono con valori che superano sempre 5 e ricadono quindi nell'area del giudizio positivo.

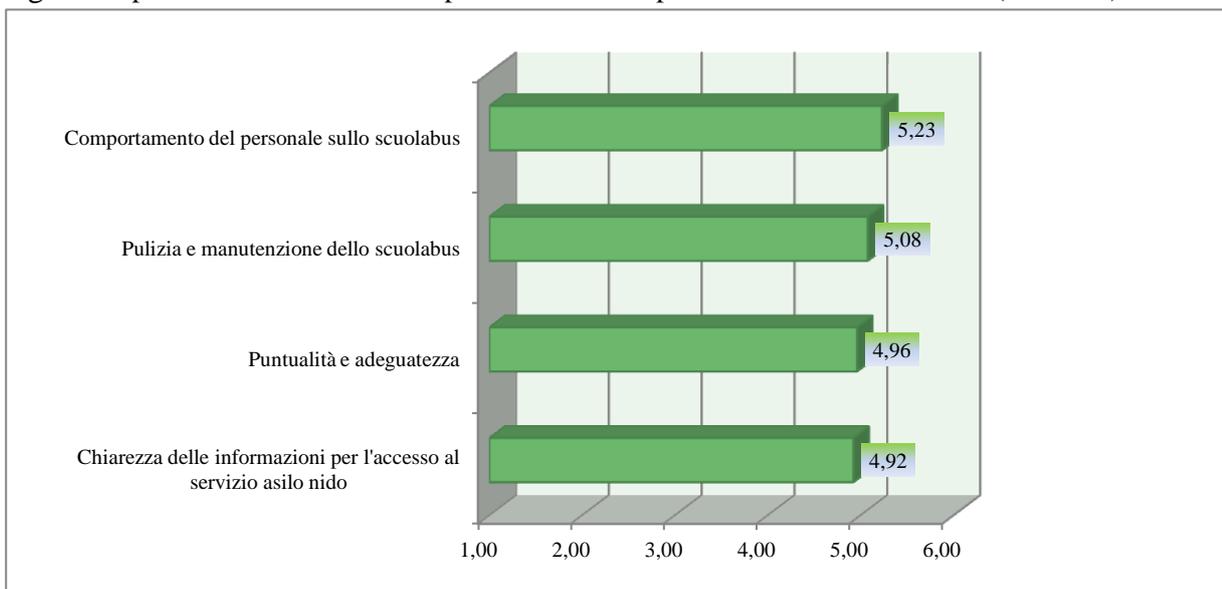
Fig.11-Comportamento del personale dello scuolabus-Valori medi (scala 1-6)



GIUDIZI DI IMPORTANZA

La figura 12 rappresenta il grado di importanza che gli utenti attribuiscono a ciascuna delle dimensioni del servizio trasporto scolastico. Le dimensioni relative a “comportamento del personale dello scuolabus” e “pulizia e manutenzione dello scuolabus” 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. Le dimensioni “puntualità e adeguatezza” e “Chiarezza delle informazioni per l’accesso al servizio asilo nido” sono valutate con un giudizio di importanza sufficiente con un punteggio maggiore di 4 e che non raggiunge mai il 5.

Fig.12-Importanza delle dimensioni per il servizio trasporto scolastico-valori medi (scala 1-6)



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

Fig.17-Chiarezza delle informazioni per il servizio trasporto scolastico-Importanza

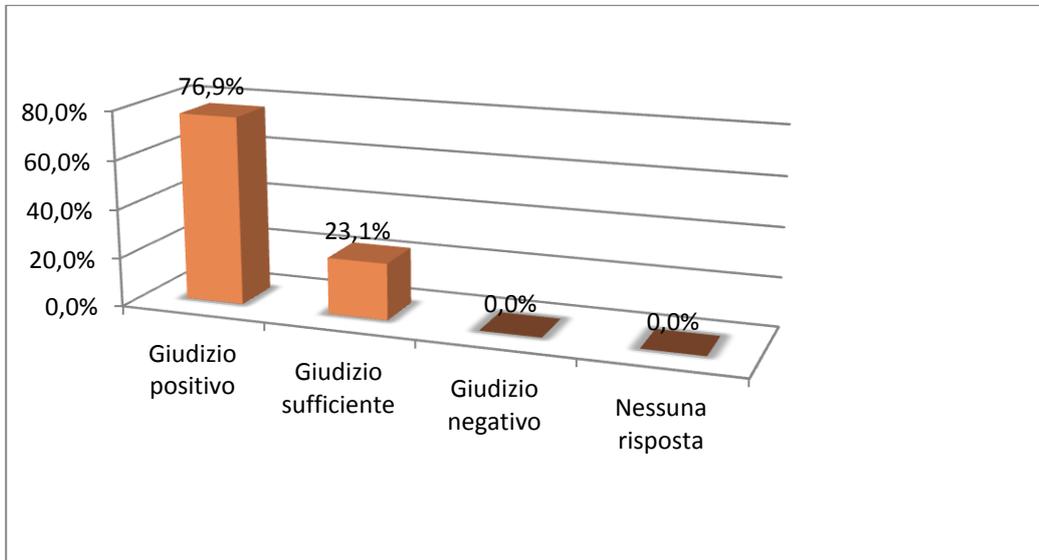


Fig. 18-Puntualità e adeguatezza dello scuolabus-Importanza

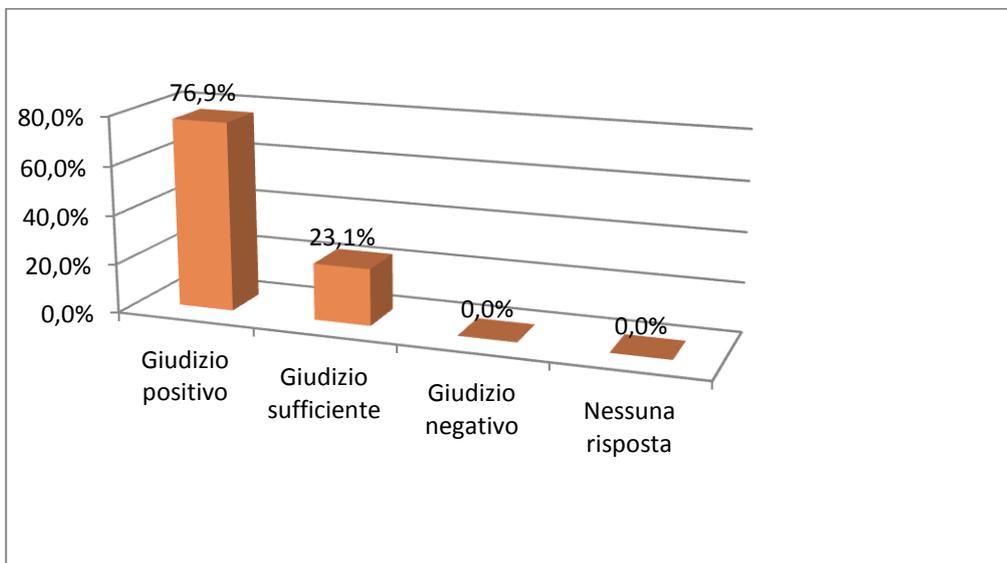


Fig.19 Pulizia e manutenzione dello scuolabus-Importanza

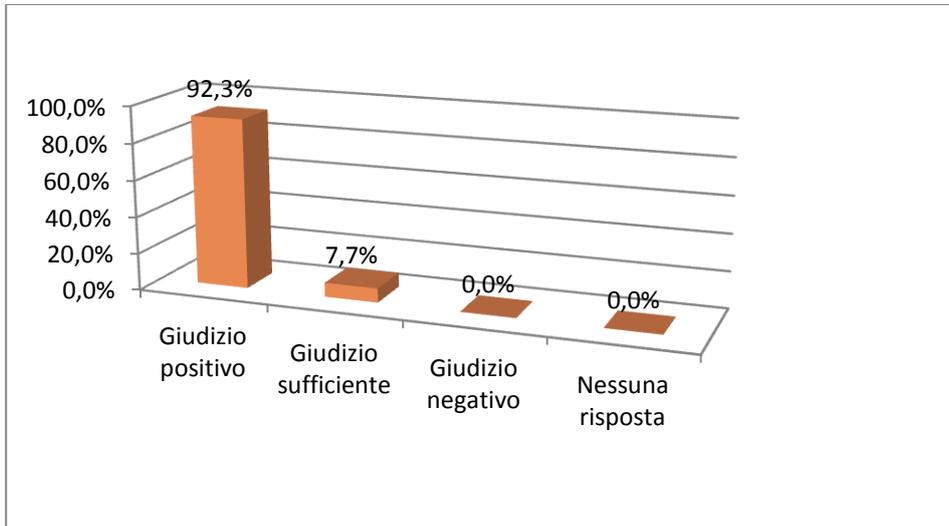
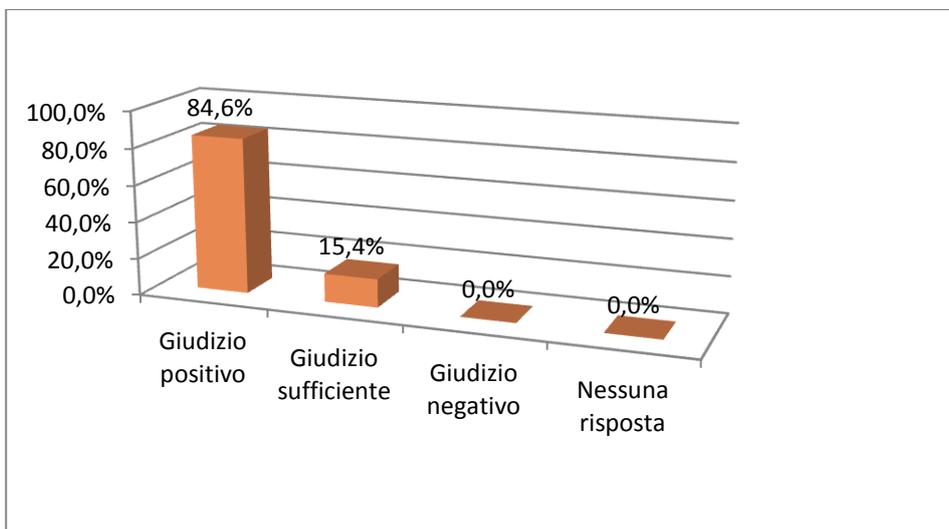


Fig.20 Comportamento del personale dello scuolabus-Importanza



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.

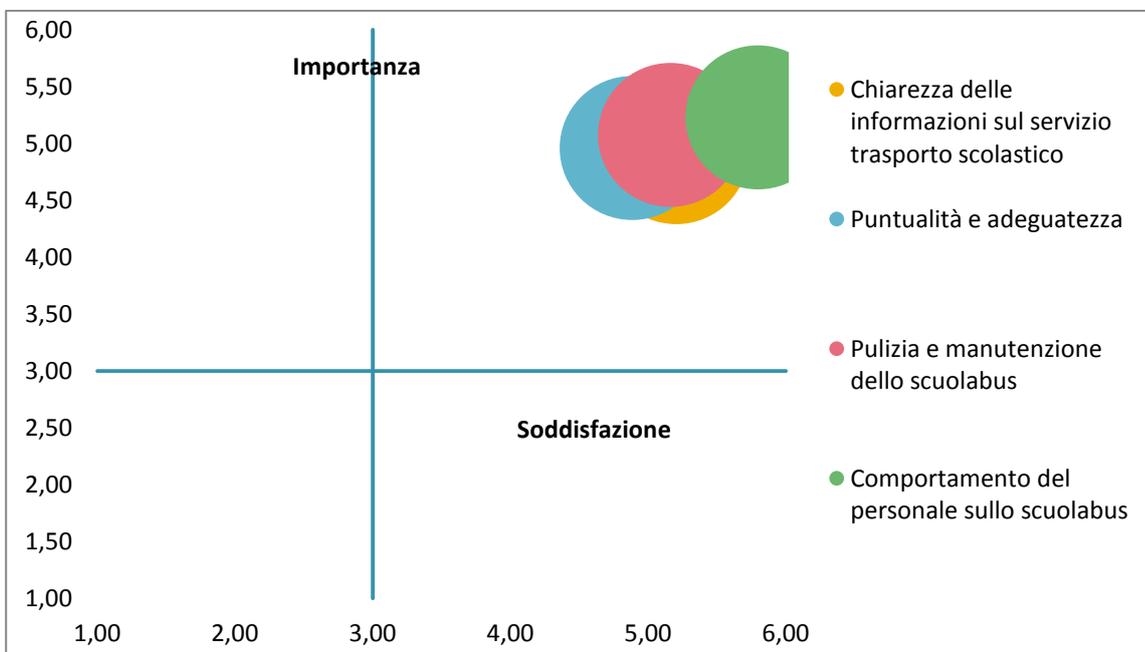
Nella mappa

- 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).

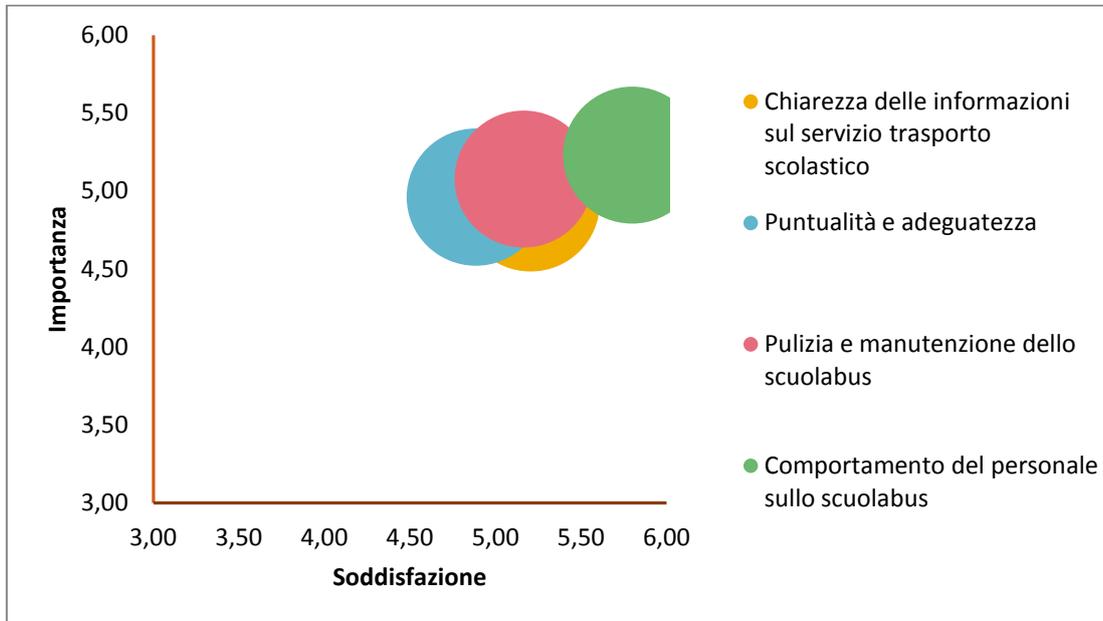
Fig.21 Mappa delle priorità di intervento del servizio trasporto scolastico



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- Particolare primo quadrante della mappa delle priorità di intervento per il servizio trasporto scolastico



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
Lo scuolabus è puntuale	4,81	4,96	1,03
Il tempo di percorrenza del tragitto casa scuola e viceversa è adeguato	4,92	4,96	1,01
Il percorso dello scuolabus è adeguato	4,92	4,96	1,01
I posti a sedere sono sufficienti	5,12	5,08	0,99
Lo scuolabus è pulito	5,15	5,08	0,99
Lo scuolabus è comodo e capiente	5,19	5,08	0,98
Lo scuolabus è in buono stato di manutenzione	5,19	5,08	0,98
I criteri di formazione delle graduatorie sono trasparenti	5,08	4,92	0,97
I requisiti per l'ammissione al servizio trasporto scolastico sono chiari	5,23	4,92	0,94
Le informazioni sul servizio trasporto scolastico sono chiare	5,31	4,92	0,93
L'accompagnatore ha un comportamento affidabile e attento verso gli alunni	5,69	5,23	0,92
L'accompagnatore è cortese con gli alunni	5,73	5,23	0,91
L'autista è cortese con gli alunni	5,85	5,23	0,89
L'autista ha un comportamento affidabile e attento verso gli alunni	5,92	5,23	0,88

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 puntualità, nel tempo di percorrenza e nell'adeguatezza del percorso. Si evidenzia un livello di soddisfazione tendenzialmente superiore alle aspettative per gli altri item.

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	4,92	0,62	5,21	0,80
Puntualità e adeguatezza	4,96	0,65	4,88	0,78
Pulizia e manutenzione dello scuolabus	5,08	0,47	5,16	0,72
Comportamento del personale sullo scuolabus	5,23	0,70	5,80	0,45

CONCLUSIONI

I risultati esposti nel presente report sono espressione del giudizio limitato a sole 26 unità di rispondenti, pari al 54,2% dell’utenza. Pertanto, pur individuando un livello di soddisfazione tendenzialmente positivo e confortato da giudizi pressoché uniformi, tali risultati non possono essere generalizzati all’intero servizio trasporto scolastico rimanendo oltretutto sconosciuto il giudizio del 45,8% dei non rispondenti!