



COMUNE DI ROVIGO

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO Anno 2009

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Per la prima volta in assoluto, rispetto alla "storia" dell'Ente in tema di customer satisfaction, la rilevazione è avvenuta attraverso la compilazione effettuata dagli utenti direttamente *on line* in apposite sezioni del sito web istituzionale; questo metodo ha sicuramente accresciuto il grado di attendibilità e di veridicità del dato, proprio perché la metodologia di raccolta è cambiata. L'accesso al form da compilare on line ha garantito innanzitutto la completa segretezza del dato, essendo gli utenti provvisti di idonea password d'accesso, e soprattutto la possibilità di esprimere in completa tranquillità presso il proprio domicilio un parere consapevole e motivato sul servizio utilizzato.

Tutto ciò garantisce una valutazione attendibile delle informazioni oggetto del presente rapporto che contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del Servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

Si sottolinea come la scelta di rendere il tradizionale questionario (precedentemente somministrato in forma cartacea) su form on-line è stata un'azione riconducibile alle "Prime Proposte di Miglioramento" formulate nella Relazione e nel Rapporto di valutazione della Carta dei Servizi 2008, nelle quali si proponeva l'incentivazione dell'utilizzo del sito istituzionale anche mediante l'adozione di procedure semplificate per i genitori che ne fanno uso".

La valutazione delle informazioni oggetto della presente relazione contribuirà ulteriormente a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione del Servizio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- a) il grado di conoscenza del Servizio (esistenza, funzioni, attività, accesso);
- b) il grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio, considerando la *dimensione relazionale* e la *dimensione tecnica*.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, questa è sicuramente di grado elevato in quanto si è deciso di interessare ed informare tutti i genitori dei 556 alunni iscritti al servizio di Trasporto Scolastico per i servizi alla prima infanzia comunali, le scuole dell'infanzia statali e paritarie e primarie e secondarie di I° statali del territorio comunale di Rovigo.

La distribuzione geografica è stata rispettata essendo comunque condizionata anche dalla tipologia di servizio prestato.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Sicuramente la nuova metodologia utilizzata - assolutamente significativa dal punto di vista statistico - ha garantito un campione ben distribuito dal punto di vista della consistenza numerica e allo stesso tempo affidabile dal punto di vista della qualità delle risposte.

Una ponderata valutazione degli obiettivi e della tipologia di ricerca ha favorito la scelta di formare il campione.

Il campione per la Trasporto Scolastico è costituito da n.35 Form.

La rilevazione del gradimento (sempre preceduto da una spiegazione sugli scopi e gli obiettivi dell'indagine), è avvenuta tra il 10 dicembre 2009 ed il 15 febbraio 2010.

2. ANALISI DEL DIRIGENTE SU:

A) risposte relative alle aree di indagine conoscitiva

Commenti e analisi in riferimento e osservazioni alle risposte alle domande :

Domanda 1: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di trasporto scolastico, si rivolge di solito...

Domanda 2: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di trasporto scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare...

Domanda 3: Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di trasporto scolastico, si rivolge di solito...

Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di trasporto scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare...

☐ Le informazioni all'utenza sono fornite **soprattutto attraverso il contatto diretto** con i destinatari, che si rivolgono principalmente alla Sezione Istruzione (68,57%) (con un trend in controtendenza rispetto al 2008) ed alla Ditta che effettua il servizio (31,43%). Assume in ogni caso, molta importanza su tale analisi il fatto che ogni anno, successivamente alla data di invio degli elenchi degli alunni iscritti alla ditta fornitrice del servizio per la predisposizione dei tragitti, altrettanti alunni presentano (pur essendo oltre i termini) domanda di iscrizione, la quale per ragioni organizzative deve essere consegnata presso la sede del fornitore.

Risulta ancora preferenziale **l'utilizzo del telefono** per la richiesta di informazioni, **rispetto alla posta elettronica**.

☐ Per quanto riguarda, nello specifico, le **modalità di presentazione della domanda di iscrizione** e dei relativi cambiamenti, tra le modalità **attualmente proposte**, la grande maggioranza del campione degli intervistati **preferisce la presentazione presso gli uffici** della Sezione Istruzione, confermando i dati del 2008.

Nessuna delle osservazioni proposte è riconducibili alla "Dimensione conoscitiva".

B) risposte relative alle aree di indagine qualitativa

DIMENSIONE RELAZIONALE

commenti e osservazioni sulle risposte alle domande:

Domanda 5: Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio di trasporto scolastico sono state date in modo...

Domanda 6: L'iscrizione o i cambiamenti del Servizio di trasporto scolastico presentati sono stati trattati in modo...

☐ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **soddisfatto** delle informazioni ottenute sul servizio e sulla trattazione di iscrizioni e variazioni (97,14%).

Si segnala un aumento della soddisfazione rispetto all'anno precedente.

DIMENSIONE TECNICA

commenti e osservazioni sulle risposte alle domande:

Domanda 7: In caso di ritardo, nel riaccompagnare io bambini a casa, i genitori sono stati avvertiti telefonicamente, in modo...

Domanda 8: La riconsegna degli alunni è stata fatta (sempre al genitore o, comunque, ad un adulto delegato) in modo...

Domanda 9: Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di refezione scolastica attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione...

☐ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **soddisfatto** della correttezza nelle modalità di comunicazione in caso di ritardo nel tragitto di ritorno (82,86%), anche se rispetto all'anno 2008 si rileva una percentuale di valutazioni insufficienti (17,14%) che precedentemente non comparivano.

Relativamente alla riconsegna dei bambini il 100% degli intervistati si dichiara pienamente soddisfatto con un sensibile miglioramento rispetto al 2008 (88,41%).

☐ Proposta come **ipotesi futura**, invece, la **modalità di presentazione mediante il sito web istituzionale** è stata approvata **positivamente dal 97,14%** (+15,44% rispetto al 2008, già dall'anno precedente) del campione di intervistati ed attraverso alcune delle osservazioni trasmesse. Tale valutazione è stata effettuata evidentemente non più solo su ipotesi astratte (come per il 2008), ma anche sull'esperienza del servizio di refezione scolastica.

3. CONCLUSIONI

Commenti e osservazioni del Dirigente sulla risposta alla domanda:

Domanda 11: Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di trasporto scolastico:

Le risulta che la **valutazione complessiva** del Servizio di Trasporto Scolastico è **positiva nel 97,14%**.

Pur essendo evidenziata una maggioranza molto positiva di giudizi ottimo/buono, ed anche a fronte dell'incremento presentato dalle valutazioni con giudizio "ottimo", si riscontra uno spostamento di valutazioni dalla fascia "buono" a "sufficiente" e di una percentuale del 2,86% (pari ad una risposta) di giudizi insufficienti.

Commenti e osservazioni del Dirigente sui dati incrociati in relazione a: sesso/età/residenza

La tipologia degli intervistati è per lo più femminile e risiede per la maggior parte in Rovigo città ed usufruisce del Servizio per figli (di entrambi i sessi, in misura bilanciata) iscritti alla scuola primaria. Le risultanze confermano l'attitudine delle madri al coinvolgimento attivo nella vita sociale dei figli.

Raffronto tra il dato di gradimento complessivo dal 2007 al 2009 osservazioni: vd. "Commenti e osservazioni del Dirigente sulla risposta alla domanda 11"

Voto-Anno Servizio	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POSITIVO (%)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Trasporto scolastico	36,6	43,48	57,14	54,9	44,93	28,57	7,3	11,59	11,43	1,2		2,86	98,8	100	97,14

RELAZIONE DEL DIRIGENTE SULLE CRITICITÀ RICONTRATE

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

La percentuale di osservazioni più consistente riguarda in pari grado l'organizzazione del front-office ed i tempi di percorrenza dei tragitti.

Nonostante entrambi gli argomenti non fossero oggetto specifico del questionario, le osservazioni saranno comunque valutate attentamente per azioni correttive o migliorative in tal senso.

EVENTUALI MISURE CHE IL DIRIGENTE INTENDE ADOTTARE NELL'AMBITO DELLE SUE COMPETENZE GESTIONALI

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Per il mese di Aprile 2010 è prevista l'inaugurazione della nuova sala d'attesa per il pubblico.

Il trasferimento nella nuova sede di Via Verdi ha infatti permesso di dedicare uno spazio specifico per il pubblico, con ambientazione comoda e adatta ai genitori astanti (con una postazione pubblica di accesso ai siti istituzionali del Comune di Rovigo e della Regione Veneto per l'iscrizione ai servizi scolastici e la richiesta di contributi, e con un servizio di bookcrossing a disposizione di adulti e bambini) ed anche ai nostri piccoli utenti (è dotata di giochi e spazi adeguati).

Accogliendo i suggerimenti relativi all'introduzione di modalità di presentazione della domanda di iscrizione anche on-line e nell'intento di semplificare e agevolare ulteriormente le modalità di accesso al Servizio, si stanno verificando le possibilità concrete di attivare questo servizio per il l'a.s. 2011/2012, unitamente ad una modalità di monitoraggio dei tempi di percorrenza dei singoli tragitti.

EVENTUALI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO PER QUANTO RIGUARDA AZIONI CHE NON RIENTRANO NELLE COMPETENZE GESTIONALI DEL DIRIGENTE.

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Nessuna proposta, in quanto le azioni propositive sono già comprese nella sezione che precede.

26 ottobre 2010- Corniani Elisa

INDAGINI 2009
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizio Trasporto Scolastico

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 35
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di Trasporto Scolastico, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune (A)	24	68.57%
Alla Ditta che effettua il Servizio (B)	11	31.43%
All'URP del Comune (C)	0	0.00%

Domanda 2: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di Trasporto Scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Il telefono (A)	14	40.00%
Il fax (B)	0	0.00%
La posta elettronica (C)	4	11.43%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente (D)	11	31.43%
Sito internet del Comune di Rovigo (E)	6	17.14%

Domanda 3: Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di Trasporto Scolastico, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune (A)	29	82.86%
Alla Ditta che effettua il Servizio (B)	5	14.29%
All'URP del Comune (C)	1	2.86%

Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di Trasporto Scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Il telefono (A)	13	37.14%
Il fax (B)	0	0.00%
La posta elettronica (C)	11	31.43%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente (D)	11	31.43%



Domanda 5: Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio di Trasporto Scolastico sono state date in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (A)	12	34.29%
Buono (B)	18	51.43%
Sufficiente (C)	4	11.43%
Insufficiente (D)	1	2.86%

Domanda 6: L'iscrizione o i cambiamenti del Servizio di Trasporto Scolastico presentati sono stati trattati in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (A)	14	40.00%
Buono (B)	15	42.86%
Sufficiente (C)	5	14.29%
Insufficiente (D)	1	2.86%

Domanda 7: In caso di ritardo, nel riaccompagnare i bambini a casa, i genitori sono stati avvertiti telefonicamente, in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (A)	10	28.57%
Buono (B)	16	45.71%
Sufficiente (C)	3	8.57%
Insufficiente (D)	6	17.14%

Domanda 8: La riconsegna degli alunni è stata fatta (sempre al genitore o, comunque, ad un adulto delegato) in modo:

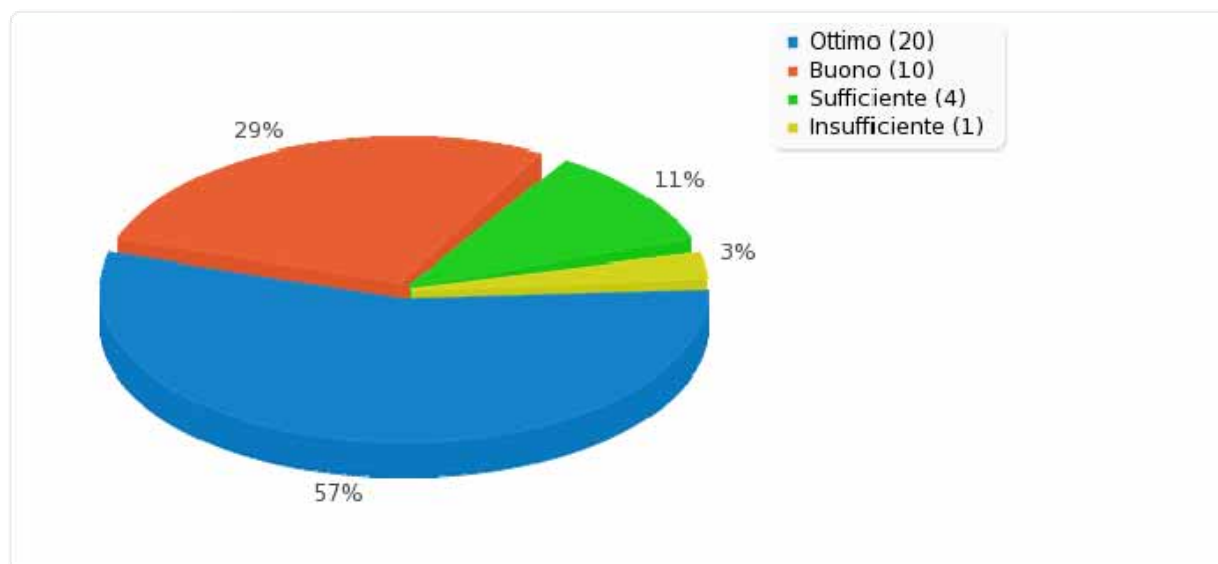
Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (A)	24	68.57%
Buono (B)	11	31.43%
Sufficiente (C)	0	0.00%
Insufficiente (D)	0	0.00%

Domanda 9: Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di Trasporto Scolastico attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (A)	18	51.43%
Buono (B)	10	28.57%
Sufficiente (C)	6	17.14%
Insufficiente (D)	1	2.86%

**Domanda 10: Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di Trasporto Scolastico:**

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (A)	20	57.14%
Buono (B)	10	28.57%
Sufficiente (C)	4	11.43%
Insufficiente (D)	1	2.86%

**Domanda 11: Sesso di chi compila**

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio (1)	13	37.14%
Femmina (2)	22	62.86%

Domanda 12: Sesso del figlio/a

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio (1)	20	57.14%
Femmina (2)	15	42.86%

Domanda 13: Età del bambino utente

Risposta	Conteggio	Percentuale
12 mesi-3 anni (1)	3	8.57%
3-6 anni (2)	3	8.57%
6-10 anni (3)	24	68.57%
10-14 anni (4)	5	14.29%



Comune di Rovigo



Domanda 14: Residenza

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rovigo città (1)	25	71.43%
Una frazione (2)	10	28.57%
Fuori comune (3)	0	0.00%

Domanda 15: Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Risposta*	8	22.86%

* = Vedi seguente dettaglio dei suggerimenti dati:

- Mia figlia il giorno del rientro capita spesso che arrivi a casa dopo le 17.00. La scuola termina alle 16.20, mi sembra veramente eccessivo più di 40 minuti per tornare a casa. Non do la colpa agli accompagnatori, spesso è più la colpa di chi riceve a casa i bambini che devono essere sollecitati più di una volta con il clacson per uscire a prenderli. Gli
- 1 accompagnatori sono anche troppo pazienti. Dovreste essere più incisivi con le famiglie che chi accoglie i bimbi a casa deve trovarsi già al cancello o alla porta, gli accompagnatori non possono attendere 5 minuti i genitori o nonni.....se tutti facessero così impiegherebbero ore per portare tutti a casa. E' necessario, secondo me, sensibilizzare un pò di più chi accoglie i bimbi.
 - 2 Fare la domanda on-line per evitare di perdere moltissimo tempo presso l'ufficio istruzione
 - 3 Ho trovato cortesia, puntualità, disponibilità ottima negli addetti al trasporto e nel responsabile della cooperativa al momento dell'iscrizione e per successive necessità
 - 4 Date possibilità più adeguate anche a chi non possiede un Computer
Il servizio di per sè non è male. E' penoso il Conteggio con l'Ufficio Trasporti, pur con l'evidente impegno delle
 - 5 impiegate, la disorganizzazione regna sovrana. Ho fatto una fila di 3 ore per poi essere costretta a tornare il giorno successivo (chiedendo un giorno di ferie), mi è stato sbagliato il conteggio dell'importo da versare. Ritengo altresì borbonica la modalità di pagamento.
 - 6 alcuni autisti hanno la guida pericolosa
 - 7 un pulmino con il servosterzo quindi piu' moderno
 - 8 Non ho suggerimenti, trovo il servizio competente, le persone disponibili, cortesi, preparate.