



ERICE

Città di Pace e per la Scienza

Settore II – Sport e Pubblica Istruzione

Indagine di rilevazione del grado di soddisfazione dei genitori degli
alunni ammessi servizi scolastici del Comune di Erice
Customer Satisfaction anno 2020

- Servizio di trasporto scolastico mediante scuolabus;
- Servizio di Mensa scolastica;

A cura dell'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Erice

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI SCOLASTICI EROGATI DAL COMUNE DI ERICE

Anno 2020 - REPORT FINALE

introduzione

La misurazione della customer satisfaction, ossia del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, è un tema che riscuote crescente interesse in diversi settori della Pubblica Amministrazione. Indagini sulla qualità percepita sono adottate in molti servizi di sportello, ospedali, scuole, servizi pubblici locali, ma anche da parte di molte amministrazioni centrali. E' il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di una consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti.

Nelle organizzazioni che operano in regime di concorrenza e di mercato la molla che spinge a sviluppare un sempre maggiore orientamento al consumatore e alla valutazione della customer satisfaction è la ricerca della competitività. L'impresa ha bisogno di un consumatore soddisfatto, di un cliente fidelizzato. Anche la Pubblica Amministrazione ha bisogno, nella stessa accezione utilizzata con riferimento al settore privato, di un cliente soddisfatto. Diversi sono tuttavia i presupposti di partenza: alla base della relazione tra cittadino e amministrazione c'è la necessità di rispondere in modo appropriato ai bisogni e ai problemi.

La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino e un dovere da parte dell'amministrazione. In termini di principio non è l'amministrazione che produce servizi per rispondere alle esigenze di un potenziale cliente (il cittadino o le imprese), ma è in realtà il cliente stesso l'azionista principale dell'amministrazione, colui che in ultima analisi decide l'istituzione e la legittimazione di un ente pubblico, che gli attribuisce delle finalità e delle eventuali proprietà di servizio pubblico.

Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, e le aiuta a comprendere sempre meglio i destinatari ultimi delle proprie attività. La rilevazione della customer satisfaction assume dunque uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del "cliente" è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

L'indagine

Nel mese di novembre 2020, l'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Erice ha avviato una indagine di customer satisfaction dei servizi scolastici, sottoponendo ai genitori degli alunni che nel corso dell'anno erano stati ammessi ad usufruire di alcuni servizi scolastici erogati dal Comune, un questionario di valutazione sul gradimento dei servizi per raccogliere eventuali suggerimenti su come migliorarli e renderli maggiormente rispondenti alle esigenze delle famiglie e degli alunni.

I servizi per i quali è stata condotta l'indagine sono stati il trasporto scolastico mediante scuolabus e la mensa scolastica nelle scuole statali dell'infanzia. Data l'ampiezza della popolazione su cui veniva svolta l'indagine non è stato necessario procedere attraverso un'indagine campionaria ma si è proceduto a trasmettere i questionari alla totalità dei genitori degli alunni ammessi ai vari servizi. Il questionario è stato reso in forma anonima secondo le tecniche delle indagini di customer satisfaction. La risposta in termini di questionari compilati è stata ottima con 78 compilati e restituiti e poi elaborati per il servizio di trasporto scolastico e di 121 in quello di mensa scolastica pari a circa l'80,00 % degli alunni ammessi a testimoniare il buon grado di attenzione dimostrata dalle famiglie verso temi che vengono sentiti davvero rilevanti.

Ciascun questionario era composto da diverse parti, con una serie di domande specifiche con la tecnica della risposta chiusa: la prima parte di carattere informativo, in cui venivano chieste indicazioni generiche sulla scuola frequentata, sulla qualità delle informazioni ricevute sul servizio e sulle motivazioni per cui la famiglia aveva scelto il servizio. Nella seconda parte le famiglie dovevano esprimere un giudizio sintetico, scegliendo tra 4 opzioni (scarso, sufficiente, buono e ottimo) rispetto al grado di soddisfazione espresso sui diversi elementi specifici che caratterizzano il servizio erogato. Dal grado di cortesia e disponibilità del personale, alla competenza e professionalità dello stesso, alla valutazione degli ambienti in cui il servizio è svolto o dei mezzi utilizzati nel caso del servizio scuolabus, alla qualità dei cibi nel caso del servizio mensa, per concludere questa parte con una domanda in cui sinteticamente il genitore esprimeva la percezione della qualità complessiva del servizio sulla scorta di tutti i fattori esaminati. Nell'ultima parte è stato richiesto, infine, alle famiglie di aggiungere osservazioni e suggerimenti su problemi o aspetti del servizio ritenuti importanti ma non adeguatamente messi in risalto nel questionario.

I risultati

Il gradimento complessivo sui servizi scolastici presi in esame è prevalentemente positivo ma con alcune sostanziali differenze. Si passa da un gradimento ottimo (giudizio ottimo + buono) per il servizio di trasporto scolastico mediante scuolabus (pari ad oltre il 96 %) ad un giudizio più che soddisfacente per il servizio mensa (pari a quasi l'85%). Dal confronto con i dati dell'anno scolastico precedente emerge come il gradimento sia stabile per tutti i servizi.

Appare evidente che i correttivi adottati nel corso degli ultimi anni scolastici verso i fattori di maggiore criticità emersi ogni anno è stato percepito in maniera più che positiva dagli utenti.

Positivo appare il giudizio sulle strutture e sul grado di pulizia e adeguatezza degli ambienti scolastici, sulla puntualità dei servizi, talune criticità permangono nel servizio di mensa scolastica in cui la qualità e la quantità di alcuni prodotti somministrati, soprattutto quelli freschi, in alcuni casi non viene percepita soddisfacente, ma stante la natura del servizio si ritiene che tali segnalazioni siano del tutto fisiologiche.

In allegato, infine, le schede grafiche e gli elaborati finali della rilevazione.

Erice, 30 novembre 2020

Il Responsabile del Settore II
(dr. Michele Scandariato)