

RELAZIONE SUL CONTROLLO QUALITÀ DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

anni scolastici 2023/2024 - 2024/2025

Modalità di controllo di qualità del servizio erogato

La rilevazione della qualità del servizio di trasporto scolastico è stata effettuata attraverso l'individuazione di un campione di utenti iscritti al servizio di c.a. il 20% ai quali è stato trasmesso a mezzo mail (maggio 2025) un link che consentiva di accedere alla compilazione di un questionario in formato digitale. L'analisi è stata effettuata per due anni scolastici (dal settembre 2023 al giugno 2025) a seguito dell'adozione del nuovo Regolamento Comunale Del Servizio Di Trasporto Scolastico in data 30/03/2023 e della Delibera n. 133 del 21/12/2023.

Dati generali di partecipazione

ANNO	UTENTI SERVIZIO	UTENTI CONTATTATI	PARTECIPANTI	Risposte libere a "SUGGERIMENTI"*
2023/24	294	60	30	9
2024/25	262	60	27	10

* presenti, così come inoltrati, nelle schede grafico testuali allegate

L'analisi dei questionari pervenuti fa emergere i seguenti elementi di valutazione del servizio:

Motivo di utilizzo del servizio

La conciliazione lavoro-famiglia resta il motivo principale ma in calo del 12,6% nell'a.s. 2024/25. Cresce invece chi richiede il servizio per mancanza di alternative. Nel 24/25 emerge il tema che permette ai genitori di "evitare caos all'uscita".

Tipologia di servizio utilizzato

L'uso del servizio per "andata e ritorno" resta dominante nella richiesta dell'utenza anche se in lieve calo (-2,3%). Cresce l'uso del "solo ritorno" che, nel confronto tra i due anni scolastici segna un aumento di quasi il 9% (8,9%)



Soddisfazione per aree tematiche

I sondaggi somministrati all'utenza che ha effettivamente usufruito del trasporto scolastico utilizzano la scala

- Per niente, Poco, Abbastanza, Molto.

di cui i grafici nei riepiloghi singoli mostrano la distribuzione.

Trasparenza e Costi

Negli anni scolastici a confronto la maggioranza risponde "Abbastanza".

Nel 24/25 i "Per niente" non sono stati scelti a differenza dell'a.s. precedente.

Adeguatezza del costo del servizio

Nel 23/24 alcuni "Per niente" e "Poco" ma, nel 24/25, la barra "Poco" sembra ridotta.

In merito si segnala il commento di un utente: *"Nell'anno 23/24 abbiamo speso 72 euro trimestrali mentre nell'anno 24/25 siamo passati a 120. Previsto un ulteriore aumento nell'anno 25/26"*.

Modalità di pagamento

Nel 23/24 era stato chiesto di *"attivare alert relativi alle scadenze delle rate"*. L'ufficio periodicamente invia solleciti informali via mail (e con QR per il pagamento allegato) in caso di rata non versata.

Nel 24/25 un utente chiede di *"pagare sempre agli uffici senza dover andare in tabaccheria"* si tratta di una segnalazione non opportuna visto che entrambe le modalità sono attive e nessuna esclude l'altra.

Efficacia del servizio

Puntualità e orari: abbondantemente positiva in entrambi gli anni.

Nel 24/25 la scelta "Molto" è leggermente in crescita.

Percorso e durata viaggio: Giudizio stabile su "Abbastanza" e "Molto".

Distribuzione fermate: nel 23/24 presenti alcuni "Per niente" e "Poco", nel 24/25 spariscono i "Per niente", ma nei commenti si chiede ancora di "aggiungere un'ulteriore fermata" tra due tra loro troppo lontane.

Empatia e Personale

Personale amministrativo: giudizi ottimi entrambi gli anni, prevalgono "Molto" e "Abbastanza".



COMUNE DI
CAMPI BISENZIO

Personale a bordo scuolabus: nel 23/24 ci sono alcune risposte "Poco". Nel 24/25 anche "Per niente". I commenti del 24/25 sono più critici: "*Stare solo a sedere e guardare rende il loro servizio completamente inutile*" e "*Istruire le assistenti al proprio ruolo di assistere i bambini anche nella salita e discesa*".

Si allegano alla presente i prospetti grafici rappresentativi dei dati raccolti per a.s. 2023/24 e a.s. 2024/25

Campi Bisenzio, 27 maggio 2026

Il Dirigente del Settore 2
"Servizi alla persona"
Dr.ssa Marina Lelli