



# Comune di AREZZO

**LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO PUBBLICO:  
TRASPORTO SCOLASTICO  
a.s.2024-25**



Il Comune di Arezzo, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza per il trasporto scolastico, ha realizzato una indagine mediante un questionario rivolto ai genitori dei bambini già utenti del servizio, cioè a tutte quelle famiglie che durante l'anno scolastico 2024/25 hanno usufruito dello scuolabus per mandare i figli a scuola.

La rilevazione della qualità percepita dei diretti interessati è infatti da considerare sia un'occasione di **coinvolgimento diretto alla valutazione del servizio, sia uno strumento di analisi e riflessione in grado di orientare specifiche azioni di presidio e di miglioramento.**

## OBIETTIVI

- ★ Valutare il livello di soddisfazione degli utenti sul servizio di trasporto scolastico gestito dal Comune di Arezzo
- ★ Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento per rendere il servizio di trasporto sempre più rispondente alle esigenze degli utenti

## TARGET DI RIFERIMENTO

- ★ Genitori dei bambini utenti del servizio nell'a.s. 2024-25

## PERIODO DI RILEVAZIONE



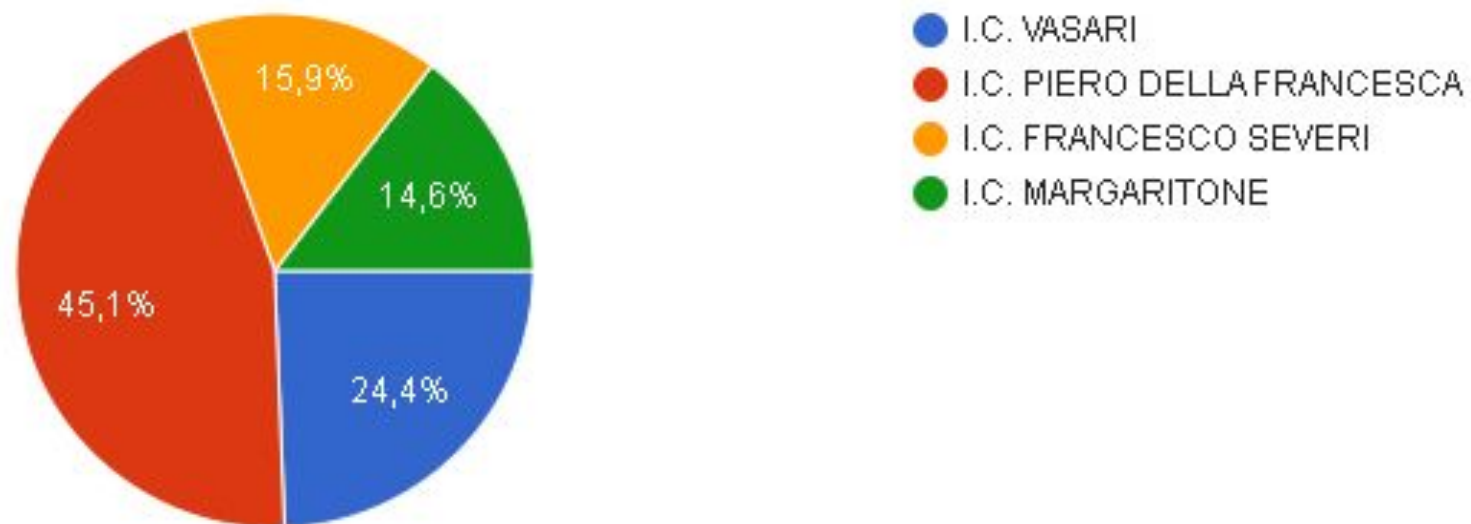
Dal 26 Maggio al 10 Giugno 2025

## METODOLOGIA D'INDAGINE

La rilevazione è stata effettuata inviando un questionario online a tutti i genitori

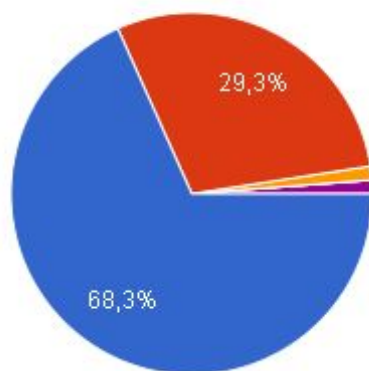
## Quale scuola frequenta suo/a figlio/a?

82 risposte



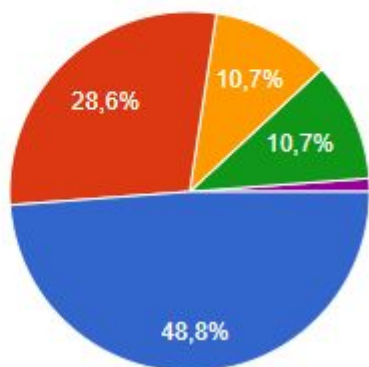
## Come giudicate la puntualità ed il rispetto degli orari comunicati all'inizio dell'anno scolastico?

82 risposte



- SODDISFACENTE
- ABBASTANZA SODDISFACENTE
- POCO SODDISFACENTE
- PER NULLA SODDISFACENTE
- ok per l'orario di ritorno, ma per nulla soddisfacente x l'andata in quanto dopo la comunicazione dell'orario di partenza alle ore 7.50....dopo 2 giorni hanno comunicato le ore 7.00 considerando che abitiamo a 1,5 km...

## Come valutate il percorso individuato e quindi la durata complessiva del viaggio?



- SODDISFACENTE
- ABBASTANZA SODDISFACENTE
- POCO SODDISFACENTE
- PER NULLA SODDISFACENTE

**Dall'analisi dei dati emerge un quadro generalmente positivo riguardo al servizio di trasporto scolastico.** La puntualità e il rispetto degli orari comunicati risultano essere gli aspetti più apprezzati dagli utenti, con un'ampia maggioranza che si dichiara soddisfatta.

Per quanto riguarda la durata del percorso, la maggior parte degli utenti si mostra soddisfatta (47,6%) o abbastanza soddisfatta (29,3%), anche se non manca una quota significativa (22%) che esprime insoddisfazione.

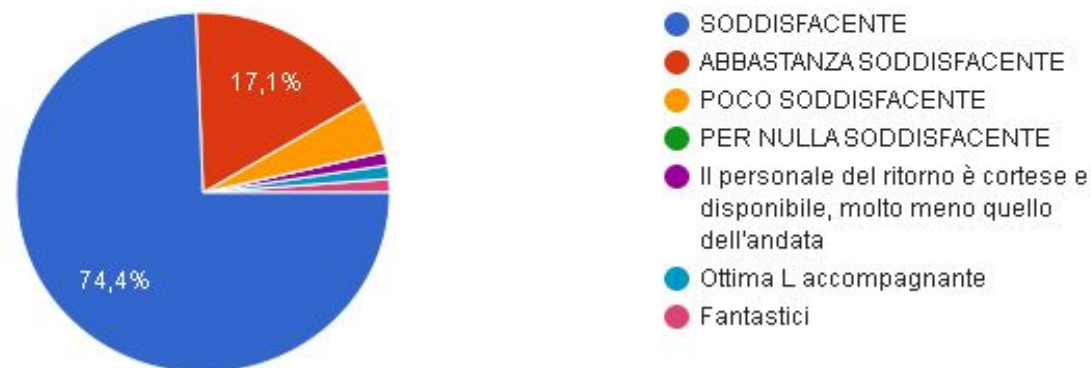
**Le criticità** evidenziate nelle risposte aperte riguardano principalmente la lunghezza del tragitto, soprattutto al ritorno, dove in alcune tratte si arriva fino a un'ora di percorrenza.

Anche l'orario di partenza del mattino è stato segnalato come troppo anticipato da alcuni utenti, con permanenze nel pullman prolungate.

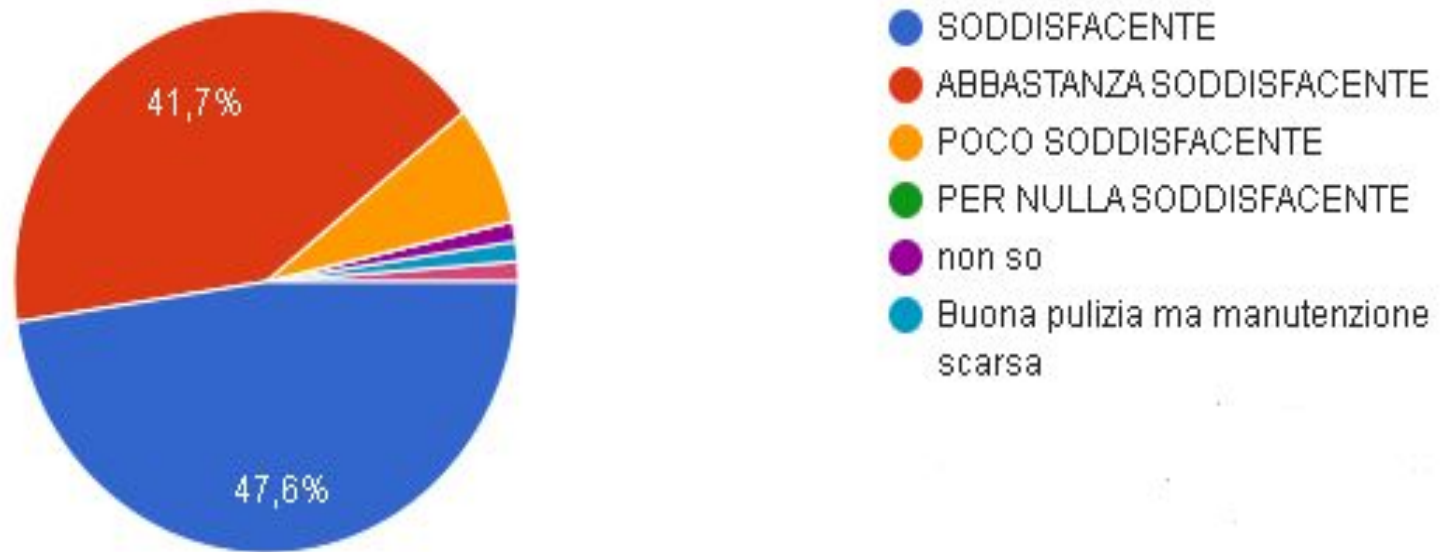
Infine, è positivo il giudizio relativo agli autisti e al personale di accompagnamento, che vengono percepiti come cortesi e disponibili, contribuendo in modo significativo alla qualità complessiva del servizio.

Come giudicate nel complesso il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli autisti dello scuolabus?

82 risposte



Come valutate l'adeguatezza dello scuolabus rispetto a stato di manutenzione, igiene e pulizia?



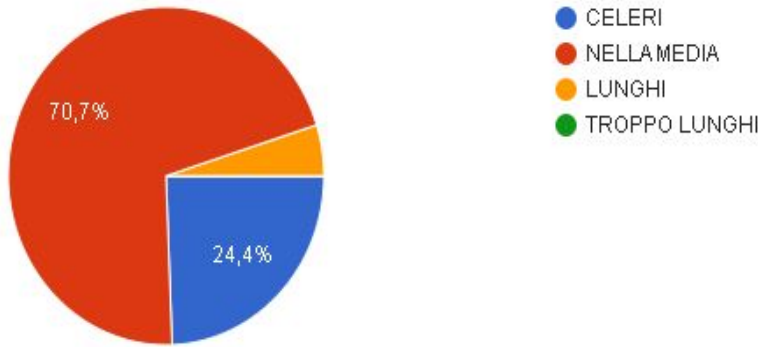
I risultati evidenziano un buon livello di soddisfazione da parte degli utenti per quanto riguarda l'igiene e la manutenzione dei mezzi di trasporto.

La maggior parte degli intervistati si dichiara soddisfatta o abbastanza soddisfatta di questi aspetti, mentre solo una minoranza, pari al 7,3%, si dice poco soddisfatta.

**Questo indica che, nel complesso, le condizioni igieniche e la cura dei veicoli sono ritenute adeguate e contribuiscono positivamente alla percezione del servizio.**

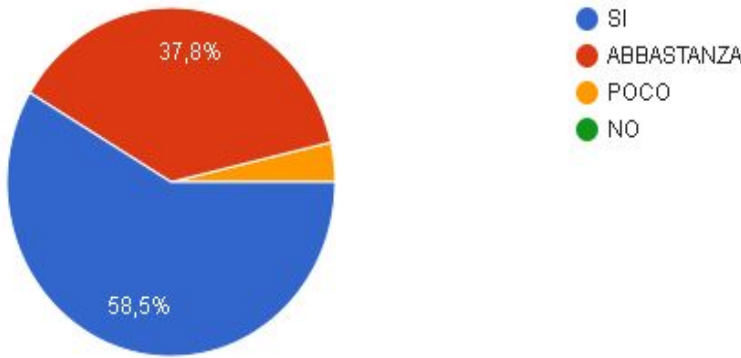
Qual è il suo giudizio sui tempi di istruttoria del Bando, ovvero del periodo che va dalla chiusura dei termini di presentazione della domanda alla comunicazione dell'ammissione al servizio?

82 risposte



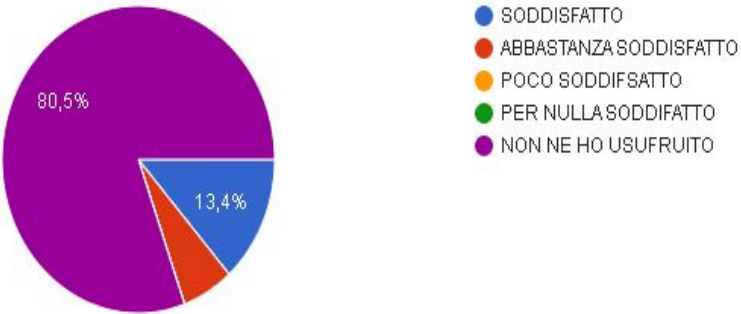
Ha trovato agevole l'applicativo per presentare la domanda di servizio?

82 risposte



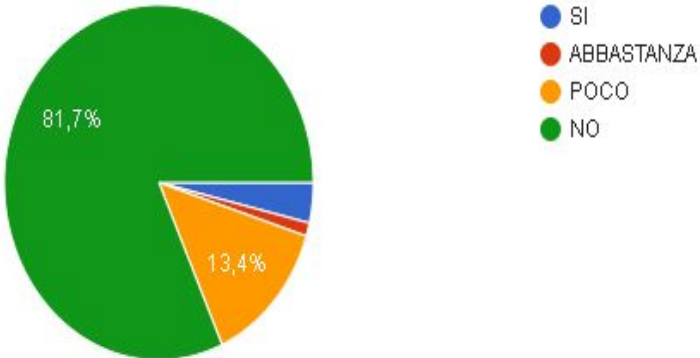
Se ha usufruito dello sportello d'integrazione (SPORTELLINO UNICO) per la domanda, come si è trovato?

82 risposte



Ha avuto difficoltà nella presentazione della domanda?

82 risposte





I dati raccolti riguardo alla qualità del servizio offerto dal Comune, in relazione ai tempi di istruttoria del bando, all'utilizzo dell'applicativo, allo sportello di integrazione e alle informazioni presenti sul sito istituzionale, mostrano un buon livello di soddisfazione complessiva da parte degli utenti.

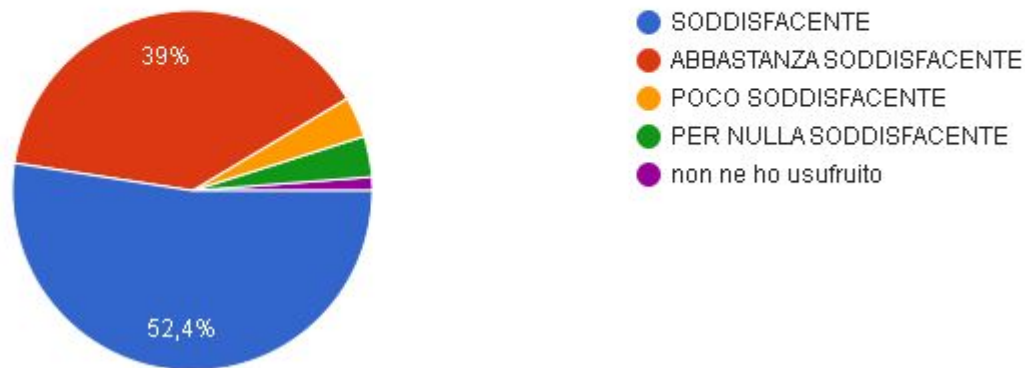
Analizzando nel dettaglio i singoli aspetti, si osserva che:

- **I tempi di istruttoria del bando** sono stati giudicati positivamente dalla maggior parte dei partecipanti al questionario, indicando efficienza e chiarezza nelle procedure amministrative.
- **L'applicativo online** è stato ritenuto agevole e funzionale dalla maggioranza degli utenti, che ne hanno apprezzato la facilità d'uso e l'efficacia nel semplificare le operazioni.
- **Lo sportello di integrazione**, pur essendo stato utilizzato solo dal 19,5% degli utenti, ha ricevuto una valutazione soddisfacente dal 13,4%. Questo dato suggerisce che, seppur meno utilizzato, il servizio viene comunque percepito come utile da chi ne ha usufruito.
- **Le informazioni presenti sul sito del Comune** sono state giudicate complessivamente adeguate, contribuendo a un'esperienza utente positiva nella gestione delle pratiche legate al servizio.

**Nel complesso, quindi, i risultati evidenziano una valutazione positiva del servizio comunale, con buoni riscontri soprattutto sull'efficienza delle procedure digitali e sulla chiarezza delle informazioni fornite.**

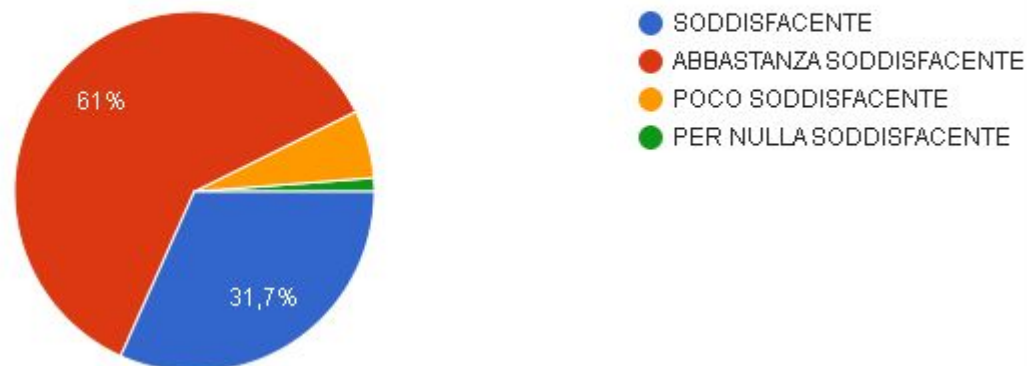
## E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dagli uffici comunali?

82 risposte



## E' soddisfatto delle informazioni rintracciabili sul sito del Comune?

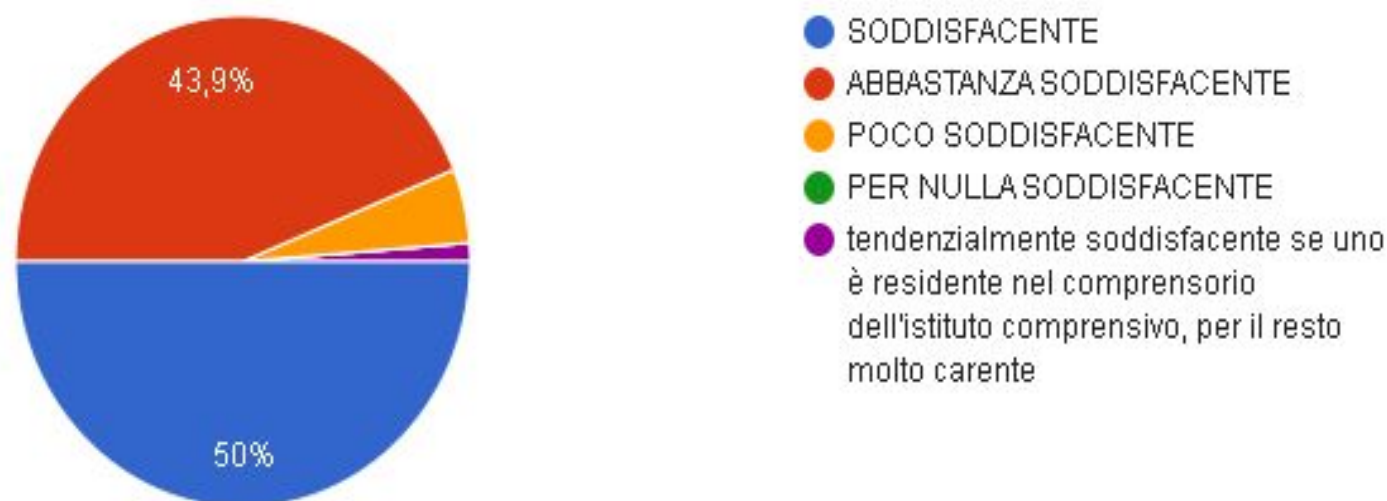
82 risposte



Gli utenti hanno espresso un buon livello di soddisfazione per le informazioni fornite dagli uffici comunali. Solo una piccola percentuale, pari al 3,7%, si dichiara per nulla soddisfatta, mentre un ulteriore 3,7% si definisce poco soddisfatta. Dati analoghi emergono anche in relazione alle informazioni disponibili sul sito del Comune, dove la maggioranza degli utenti si dichiara soddisfatta, confermando la qualità complessiva della comunicazione istituzionale sia in presenza sia online.

## Qual è il Suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico?

82 risposte



Si evidenzia che, complessivamente, gli utenti risultano soddisfatti del servizio di trasporto scolastico. La percentuale di insoddisfatti è infatti contenuta, con solo il 4,9% degli intervistati che si dichiara poco soddisfatto, a conferma di una percezione generalmente positiva del servizio offerto.

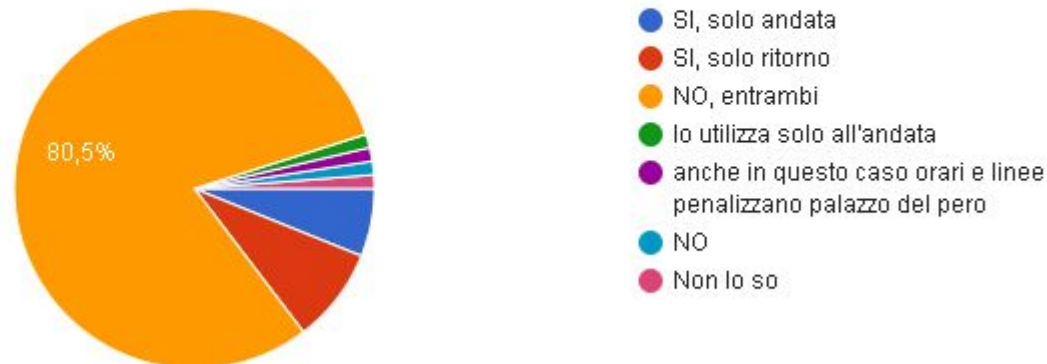
Dall'analisi delle risposte aperte relative al livello complessivo di soddisfazione, emerge che le principali criticità segnalate riguardano i tempi lunghi di percorrenza, già evidenziati anche nei grafici precedenti. Al contrario, il giudizio espresso nei confronti degli autisti e del personale di accompagnamento è ampiamente positivo, con apprezzamenti per la loro cortesia e disponibilità.

Alcuni utenti hanno inoltre suggerito l'introduzione di una tariffazione differenziata per chi utilizza il servizio solo per l'andata o solo per il ritorno. Tuttavia, i dati del grafico mostrano che la maggior parte degli utenti (80,5%) ha necessità di usufruire del servizio in entrambe le direzioni. Solo il 6,1% lo utilizza esclusivamente per l'andata e l'8,5% solo per il ritorno.

---

Le sarebbe più utile utilizzare i mezzi pubblici per il tragitto solo di andata o solo di ritorno?

82 risposte



# CONCLUSIONI

L'indagine ha avuto l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione rispetto a diversi aspetti del servizio, tra cui puntualità, durata dei percorsi, igiene dei mezzi, qualità del personale e fruibilità delle informazioni.

- **Puntualità e orari:** La maggior parte degli utenti ha espresso un'elevata soddisfazione per la puntualità e il rispetto degli orari comunicati, segnalando una gestione efficace del servizio in termini organizzativi.
- **Durata del percorso:** il 47,6% si dichiara soddisfatto e il 29,3% abbastanza soddisfatto. Tuttavia, il 22% complessivo ha espresso insoddisfazione, evidenziando criticità soprattutto nelle tratte di ritorno, con tempi che possono superare i 60 minuti. Alcuni utenti hanno inoltre segnalato partenze troppo anticipate al mattino.
- **Personale** (autisti e accompagnatori): il giudizio sul personale è molto positivo.
- **Igiene e manutenzione dei mezzi:** anche l'igiene e la manutenzione dei veicoli ricevono un riscontro favorevole, con la quasi totalità degli utenti soddisfatti o abbastanza soddisfatti. Solo il 7,3% si dichiara poco soddisfatto.
- **Qualità dei servizi amministrativi e digitali:**
  - Tempi di istruttoria: valutati positivamente dalla maggioranza degli utenti.
  - Applicativo online: giudicato semplice e intuitivo, preferito allo sportello di integrazione, utilizzato solo dal 19,5% degli utenti.
  - Informazioni sul sito: ritenute chiare ed efficaci. Analogamente, le informazioni fornite dagli uffici comunali sono state apprezzate, con solo il 3,7% che si dichiara poco o per nulla soddisfatto.
- **Tariffazione e utilizzo parziale del servizio:** alcune richieste emerse dalle risposte aperte riguardano la possibilità di introdurre una tariffazione differenziata per chi utilizza solo l'andata o solo il ritorno. Tuttavia, i dati indicano che l'80,5% degli utenti ha bisogno del servizio completo, mentre solo il 6,1% ne usufruisce esclusivamente all'andata e l'8,5% solo al ritorno.

**Concludendo, nel complesso, il servizio di trasporto scolastico comunale risulta ben valutato dagli utenti.**

**I punti di forza identificati riguardano la puntualità, la qualità del personale e la fruibilità degli strumenti digitali.**

**Le criticità principali sono legate alla durata dei percorsi in alcune tratte.**

**I suggerimenti emersi, tra cui la revisione delle fasce orarie e la tariffazione modulata, possono rappresentare spunti utili per futuri miglioramenti del servizio.**



L'amministrazione comunale ringrazia tutte le famiglie che hanno partecipato all'indagine sottolineando l'importanza della loro collaborazione nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi scolastici offerti.