

QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI

Anno di servizio 2022-2023

GRADIMENTO e QUALITÀ PERCEPITA

In continuità con l'anno precedente, è stato proposto alle famiglie dei fruitori del Servizio un questionario di gradimento online, compilabile in modo anonimo tramite PC, tablet o smartphone. Grazie a tale strumento è stato possibile impostare i quesiti in modo user friendly, attraverso valutazioni touch e/o icone grafiche, rendendo così la compilazione molto veloce.

Il link per la compilazione è stato inviato nel mese di giugno 2023 a tutti gli indirizzi mail comunicati in corso d'anno dalle famiglie. In particolare sono stati interessati 265 fruitori del Servizio, ovvero la totalità degli iscritti. Nella rilevazione sono stati coinvolti, per la prima volta, anche i fruitori del Comune di Nerviano, a fronte del conferimento del servizio trasporto per il periodo di interesse.

Il questionario è stato strutturato in più sezioni tematiche:

- i dati generali relativi all'utente;
- l'iter amministrativo di accesso al servizio;
- le modalità di comunicazione online utilizzate;
- l'erogazione del servizio;
- gli operatori sui mezzi;
- i mezzi utilizzati;
- i questionari si concludono con la richiesta di eventuali suggerimenti.

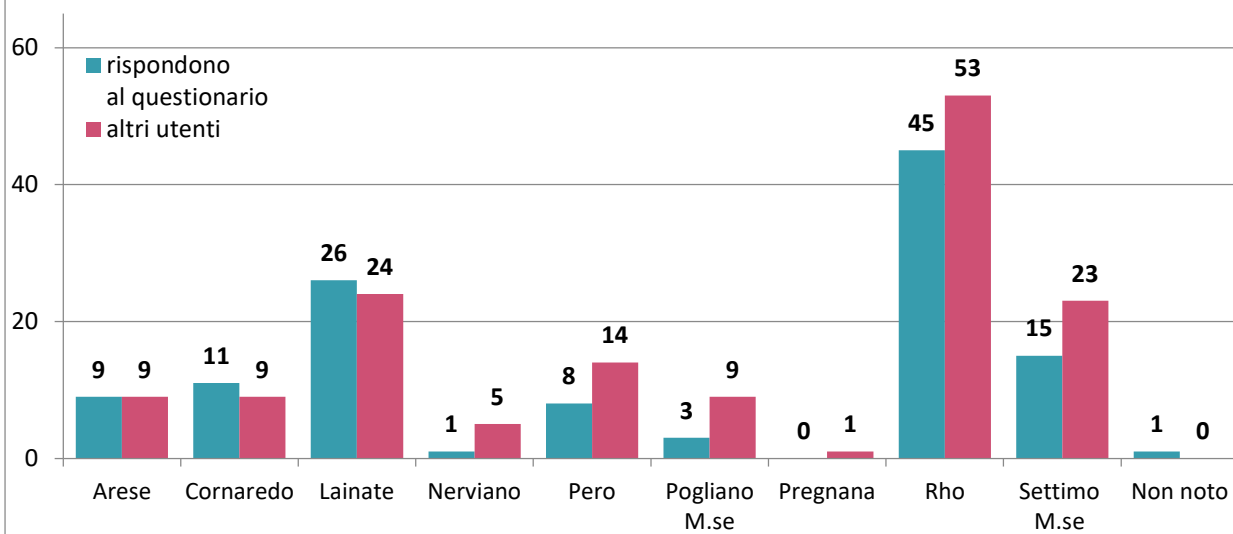
Sono stati compilati complessivamente 119 questionari, pari a circa il 45% degli iscritti che hanno ricevuto la comunicazione.

Qui di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

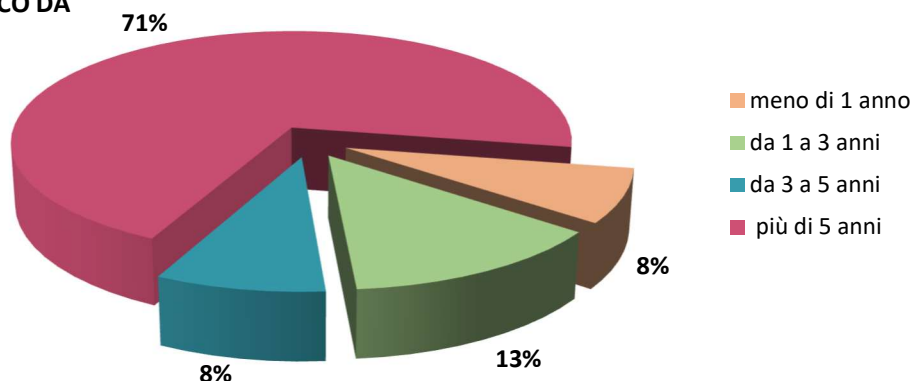
ANALISI dei DATI EMERSI dal QUESTIONARIO sul GRADIMENTO del SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

L'UTENTE

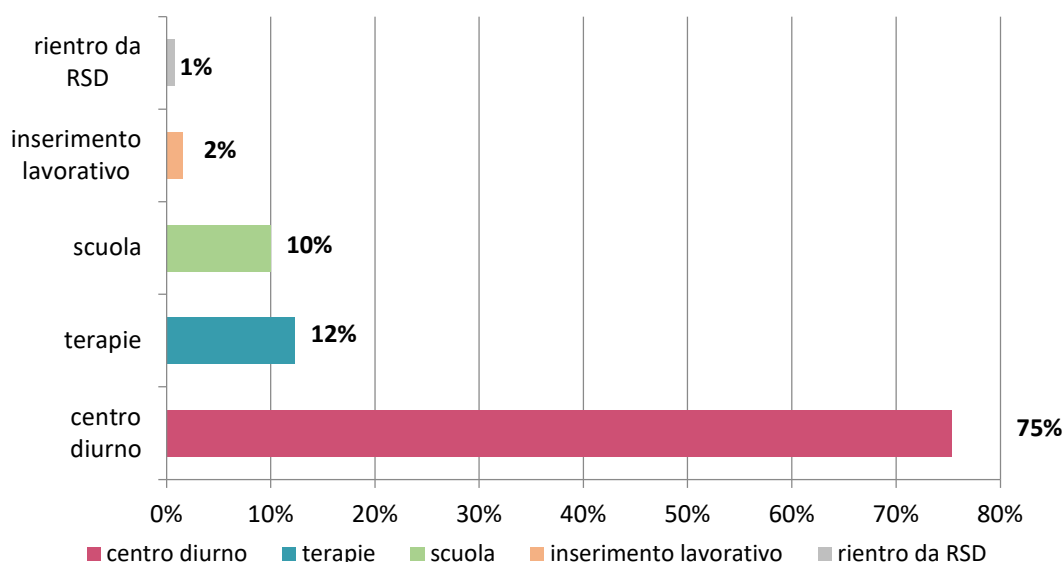
UTENTI PER COMUNE DI RESIDENZA CON EVIDENZA DELLA QUOTA dei RISPONDENTI



IN CARICO DA

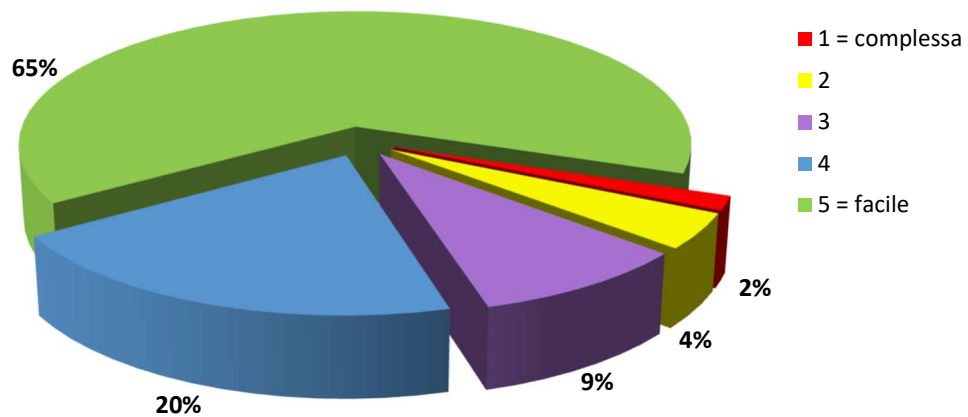


DESTINAZIONE DEL TRASPORTO (possibili più risposte)

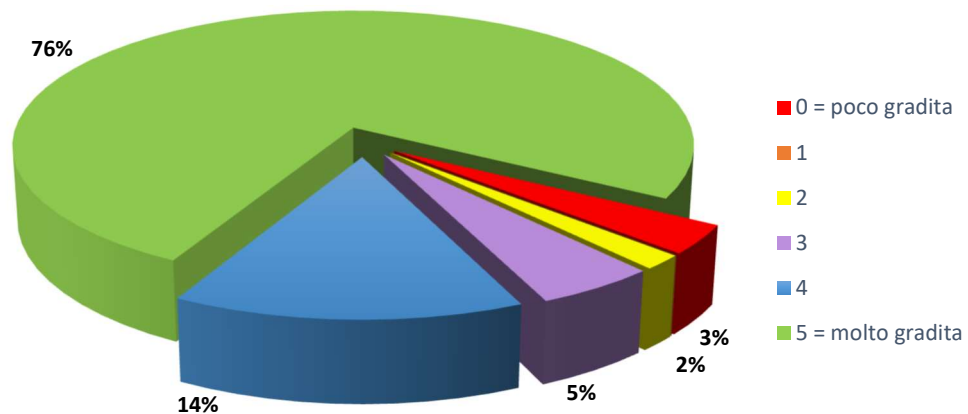


L'ITER AMMINISTRATIVO DI ACCESSO AL SERVIZIO

QUANTO HA TROVATO COMPLESSE LE PROCEDURE DI ISCRIZIONE ONLINE ADOTTATE?

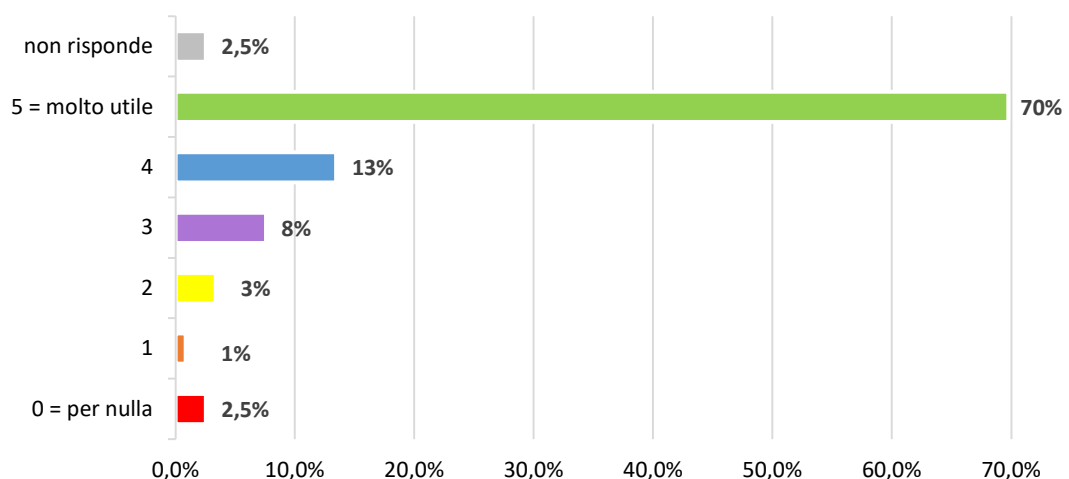


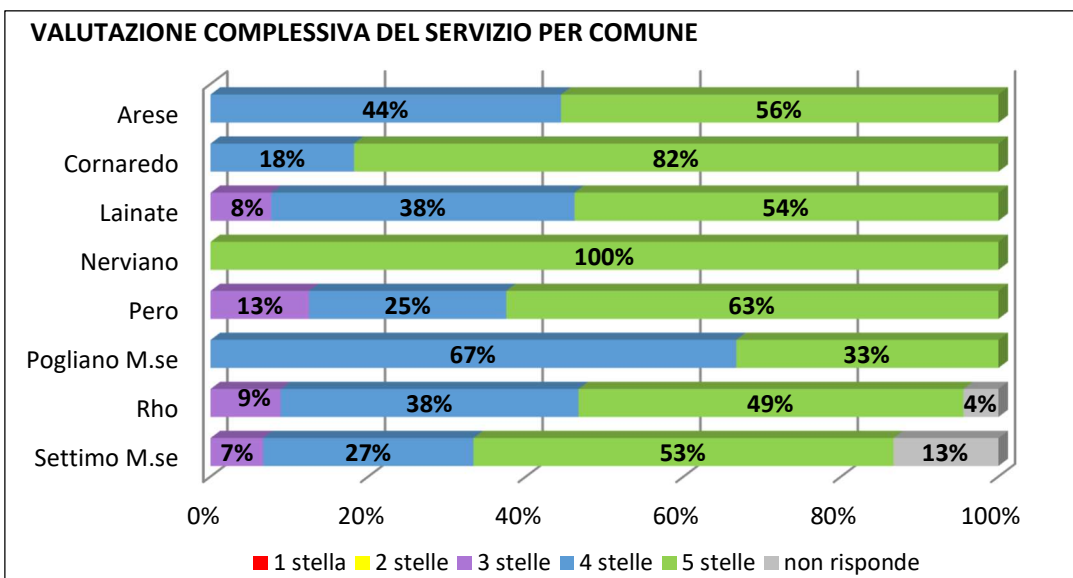
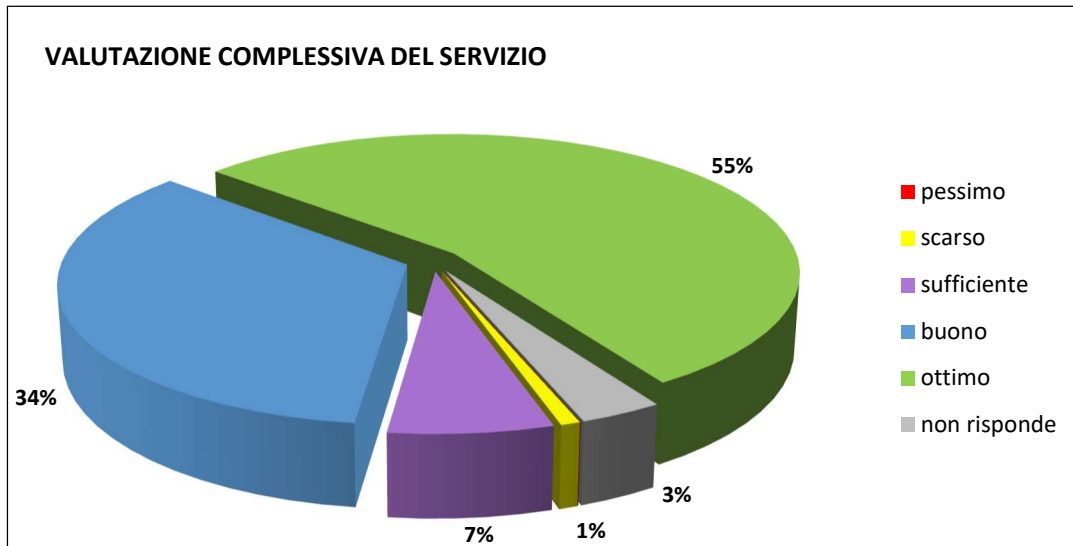
GRADIMENTO ISCRIZIONE ONLINE



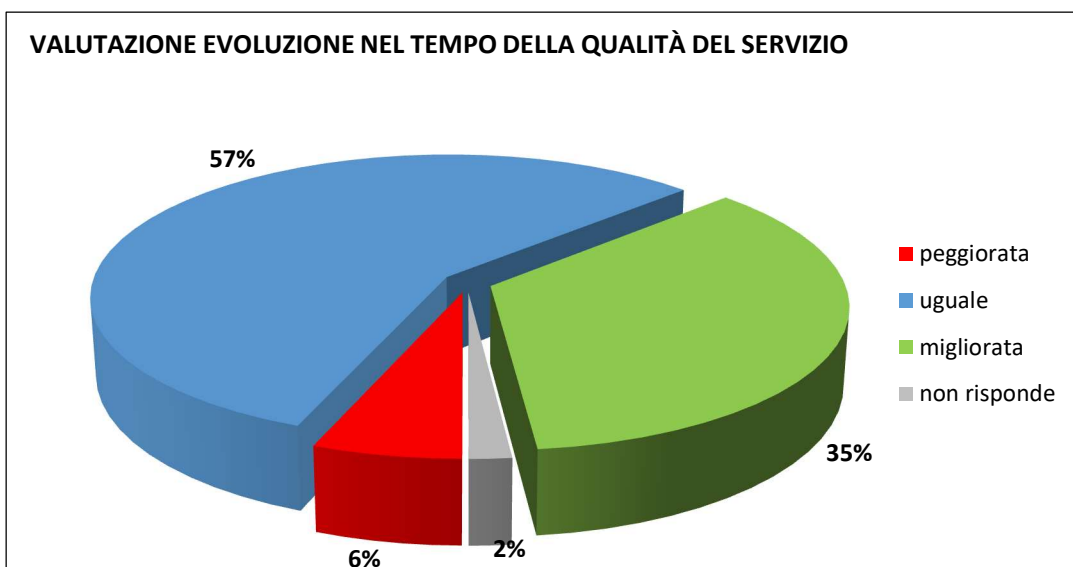
COMUNICAZIONI

QUANTO TROVA UTILE LA MODALITÀ DI COMUNICAZIONE ATTRAVERSO WHATSAPP ?

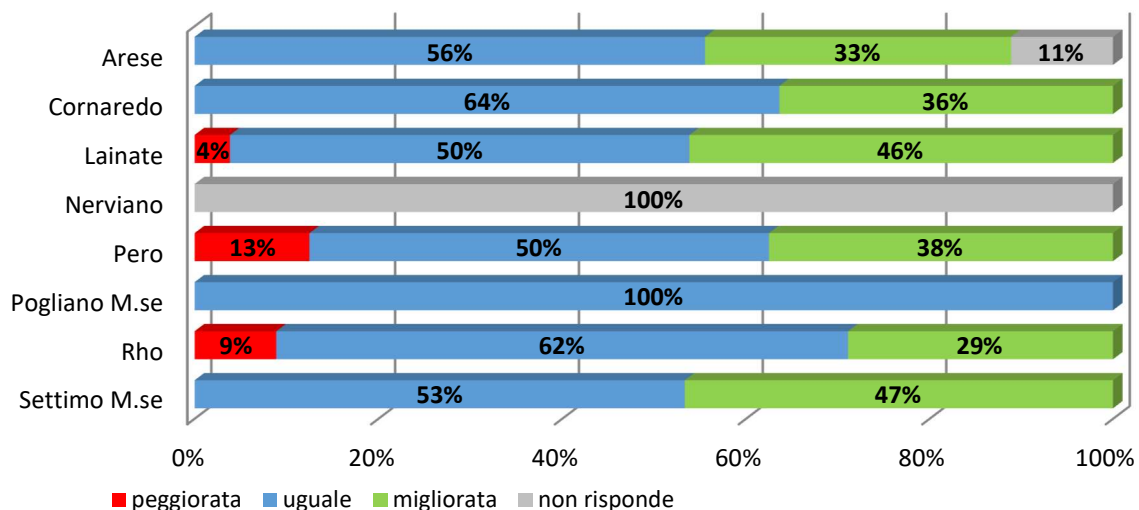




*Non è stata considerata 1 risposta in quanto non indicato il Comune di provenienza



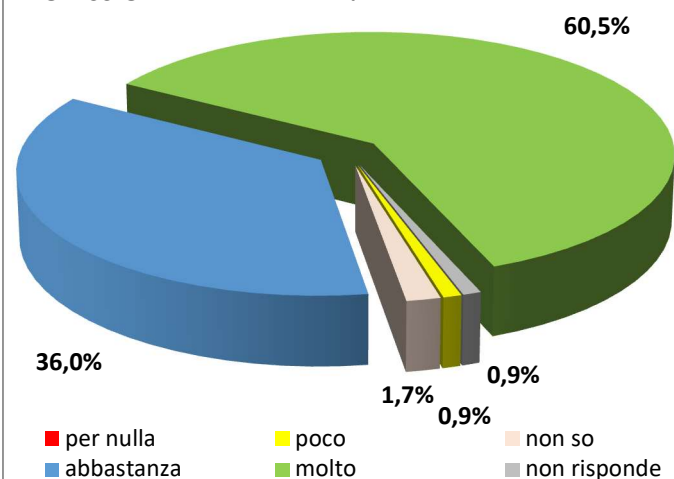
VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE



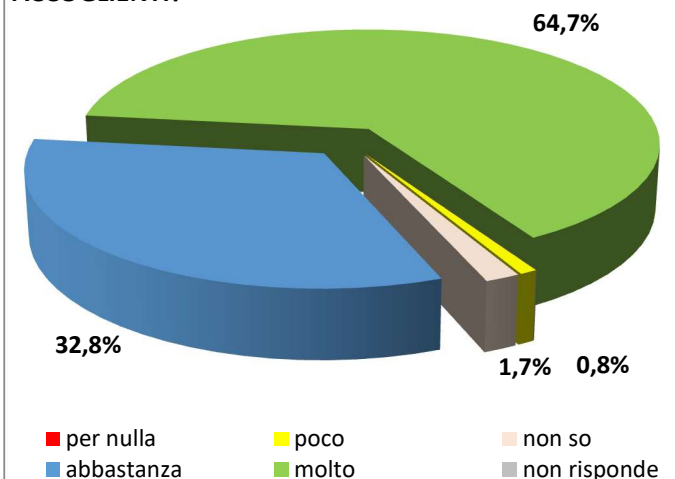
*Non è stata considerata 1 risposta in quanto non indicato il Comune di provenienza

GLI OPERATORI SUI MEZZI

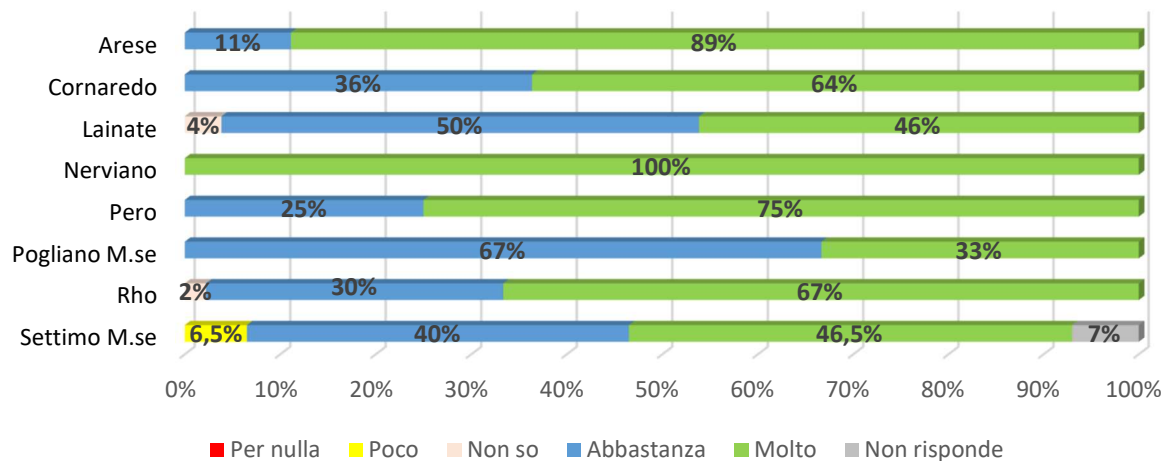
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?



GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO ACCOGLIENTI?

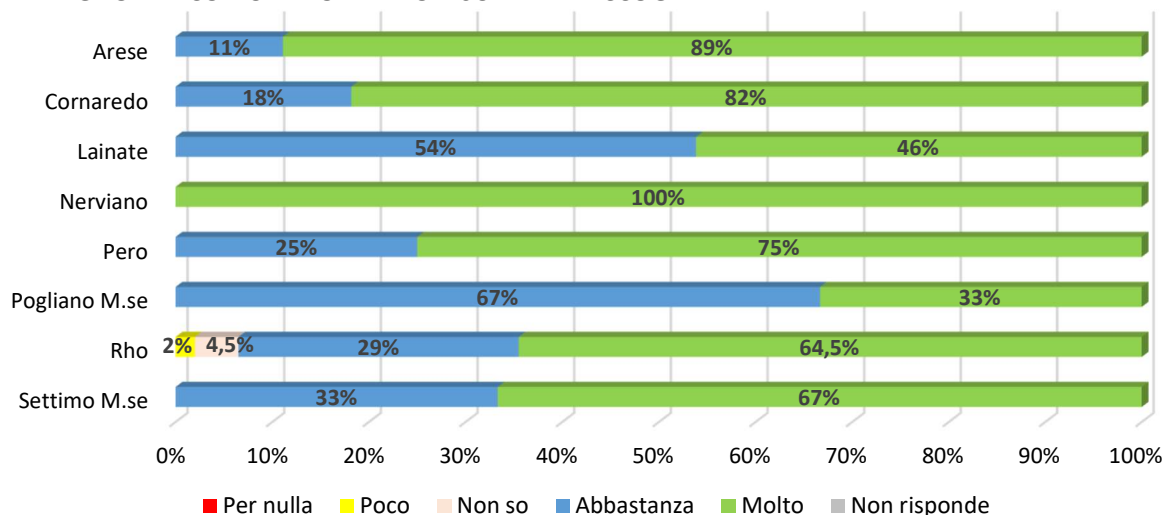


DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI



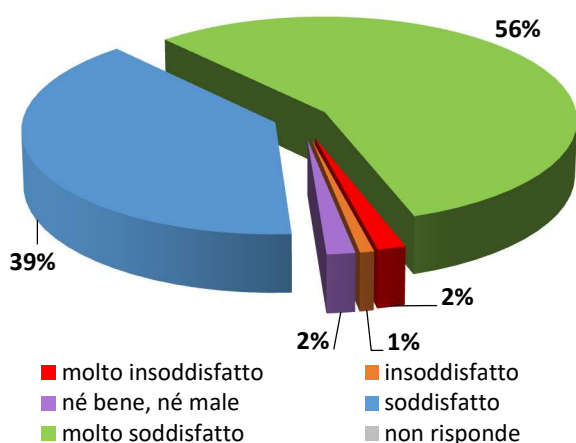
*Non è stata considerata 1 risposta in quanto non indicato il Comune di provenienza

DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI ACCOGLIENTI

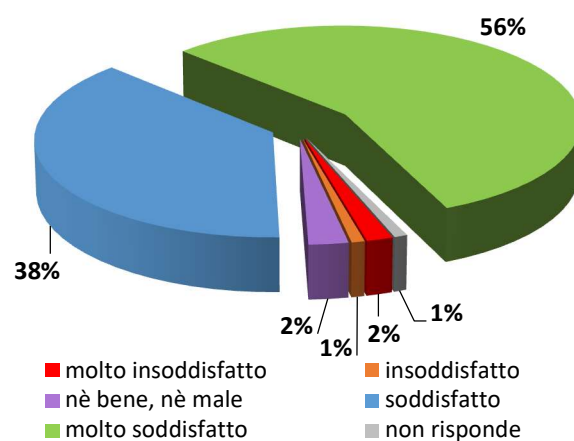


*Non è stata considerata 1 risposta in quanto non indicato il Comune di provenienza

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' dell'AUTISTA? *



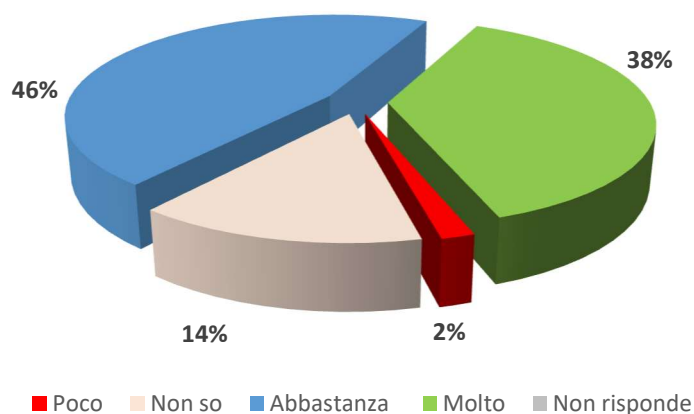
COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' dell'ACCOMPAGNATORE/? *



* della squadra di operatori che ha accompagnato il beneficiario per più tempo nel corso dell'anno di servizio 22-23

I MEZZI UTILIZZATI

I MEZZI SONO PULITI E ORDINATI?



EVENTUALI SUGGERIMENTI

Lo spazio relativo ai suggerimenti è stato utilmente compilato da 27 famiglie; il contenuto espresso può essere sintetizzato come segue:

- apprezzamenti verso il servizio o rivolti a specifici operatori: n°10
- richieste particolari o suggerimenti per migliorare aspetti specifici del servizio: n° 7
- critiche verso il servizio: n° 4
- critiche relative alla chiusura estiva: n°6

Gli apprezzamenti sono stati espressi sotto forma di ringraziamenti e complimenti per l'estrema utilità del servizio reso e per la soddisfazione/gratificazione nella fruizione del servizio stesso.

Le richieste e i suggerimenti di miglioramento riguardano sia situazioni specifiche (ad es. difficoltà nella compilazione del modulo di richiesta di accesso al servizio) sia osservazioni più trasversali relative alla sicurezza sui mezzi e all'operato degli accompagnatori.

Le critiche verso il servizio si sono focalizzate su aspetti logistici (orari e tempi) nonché, in particolar modo e in misura maggiore, sul disagio avvertito per la prolungata chiusura estiva, stabilita nell'anno 2023, per garantire la sostenibilità economica del servizio nel tempo.

Sercop, in collaborazione con i referenti dell'ATI che eroga il servizio, avrà cura di esaminare tutti i suggerimenti pervenuti, in un'ottica costruttiva, al fine di ottimizzare ulteriormente il servizio trasporto, in favore delle famiglie e centri che ne beneficiano, compatibilmente con le risorse economiche, logistiche e di personale disponibili.

QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE PERO
Anno di Servizio 2023
GRADIMENTO e QUALITÀ PERCEPITA

Tra dicembre 2023 e gennaio 2024 è stata condotta un'indagine su qualità e gradimento del Servizio percepiti dall'utenza nell'anno 2023

Sono stati distribuiti questionari con 6 brevi domande

- 1) Quanto è soddisfatta/o del servizio in generale?
- 2) Quanto è soddisfatto del personale viaggiante sul mezzo (autista)?
- 3) Quanto è soddisfatto del personale che risponde al telefono (coop. Il Grappolo)?
- 4) Quanto è soddisfatto delle fermate istituite?
- 5) Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'ordine del mezzo?
- 6) Intende continuare ad usufruire del trasporto anche nel 2024?

e la richiesta di eventuali suggerimenti.

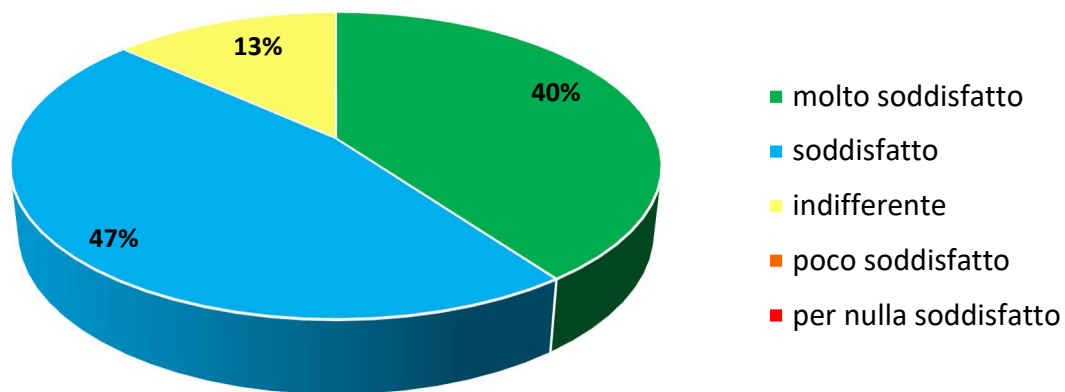
I questionari compilati in forma anonima sono stati poi restituiti in busta chiusa all'autista.

Nonostante le ripetute sollecitazioni alla compilazione, i questionari resi compilati sono stati 10, pari al 34% degli utenti fruitori del servizio nei mesi di dicembre/gennaio, periodo interessato dalla presente rilevazione (tot 29).

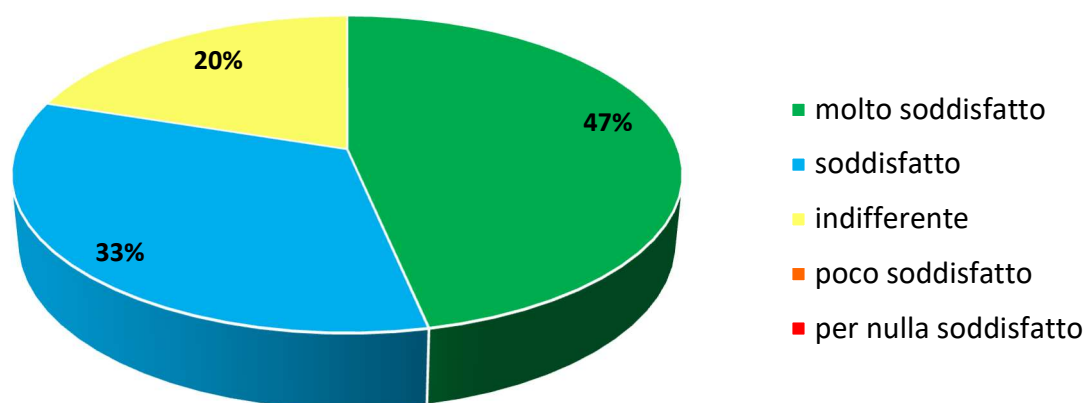
Per completezza si segnala che in n° 3 questionari, i fruitori hanno selezionato molteplici risposte per lo stesso item. In ogni caso, le risposte fornite risultano indicare un sostanziale gradimento del servizio (ed esempio, barrate contemporaneamente le risposte "molto soddisfatto", "soddisfatto", "indifferente").

ESITI

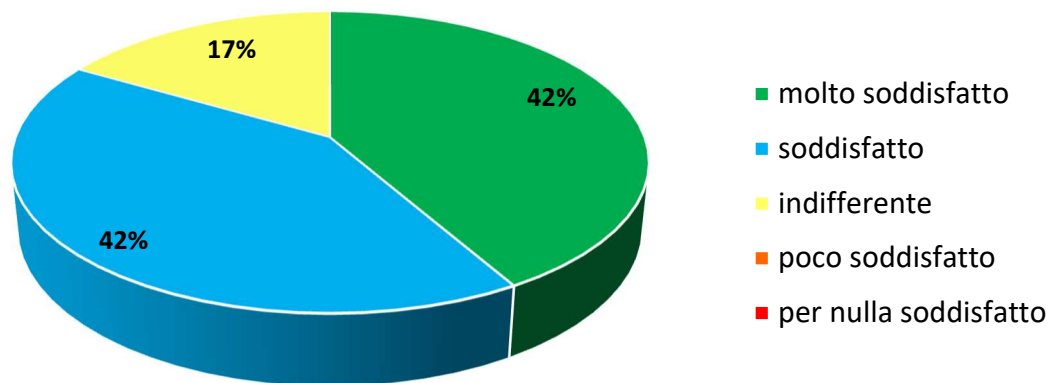
Quanto è soddisfatta/o del servizio in generale?



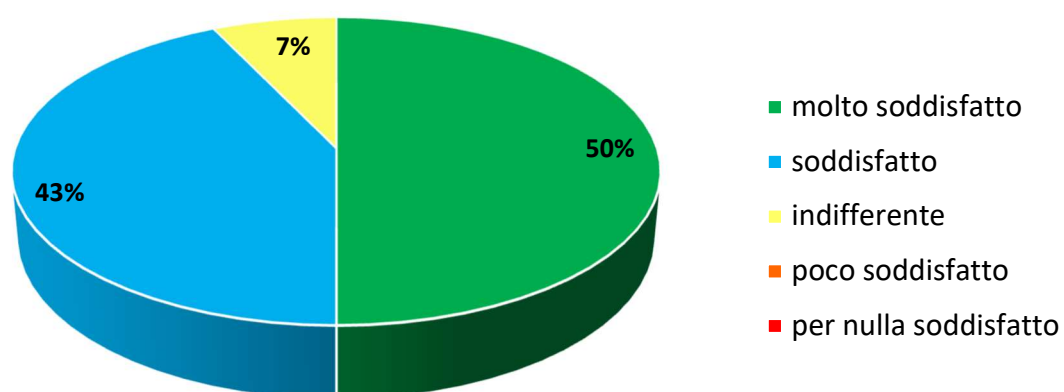
Quanto è soddisfatto del personale viaggiante sul mezzo (autista)?



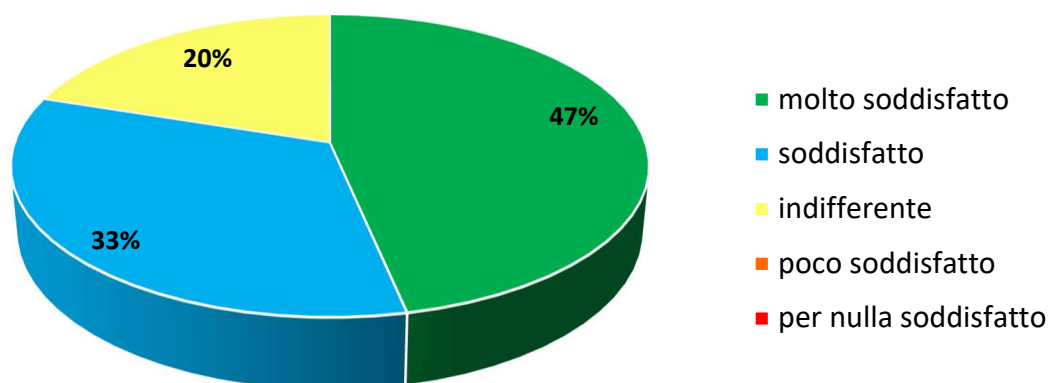
Quanto è soddisfatto del personale che risponde al telefono (Coop. Il Grappolo)?



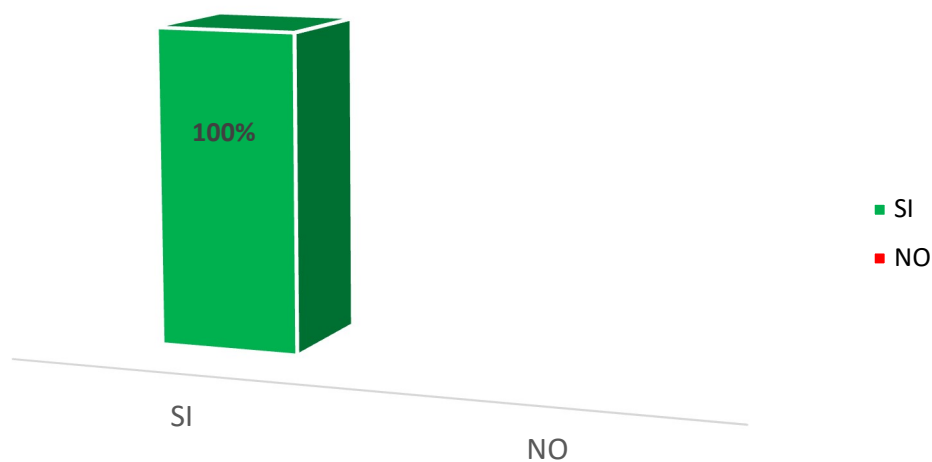
Quanto è soddisfatto delle fermate istituite?



Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'ordine del mezzo?



Intende continuare ad usufruire del servizio anche nel 2024?



Rispetto allo spazio finale, lasciato a disposizione per eventuali suggerimenti, si evidenzia che, a differenza dell'anno precedente, è stato compilato da 5 fruitori con le seguenti osservazioni:

- N° 2: apprezzamenti e complimenti per l'ottimo servizio ricevuto
- N° 2: critiche rispetto alle modalità di svolgimento del servizio da parte di un autista specifico (ad oggi non più in servizio)
- N° 1: critica rispetto al mezzo che sarebbe disagiata per trasportare i carrellini della spesa.