

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI ANNO 2009

La somministrazione

A dicembre 2009 sono stati distribuiti 323 questionari per gli utenti dei comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Rho e Settimo Milanese.

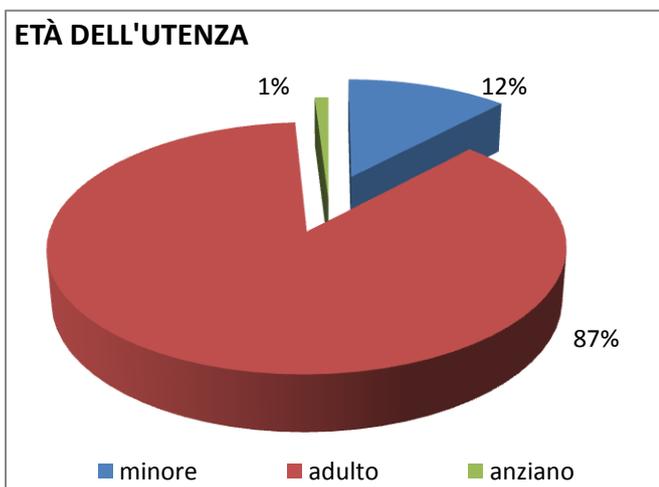
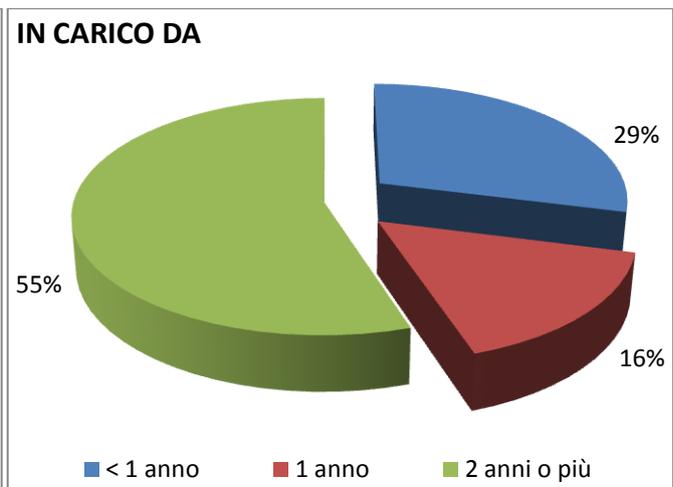
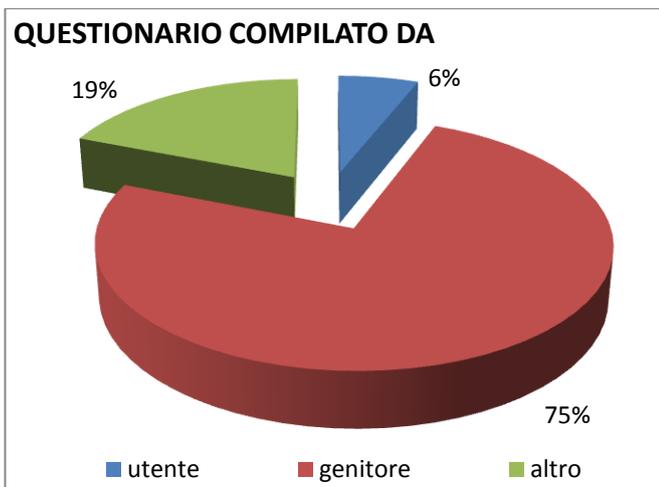
Per l'anno 2010 si stanno studiando questionari differenziati per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti minori che usufruiscono del trasporto all'UONPIA di poter partecipare all'indagine: per l'anno passato infatti non sono stati in grado di fornire risposte in quanto il servizio non prevede contatti diretti con l'adulto referente poiché gli utenti vengono normalmente prelevati e riaccompagnati a scuola.

La raccolta dati

A fine gennaio 2010 sono stati restituiti compilati 184 questionari (partecipazione pari al 57 %).

Gli utenti hanno depositato liberamente i questionari – anonimi – in urne sigillate messe a disposizione sui pulmini.

Le elaborazioni dei dati raccolti

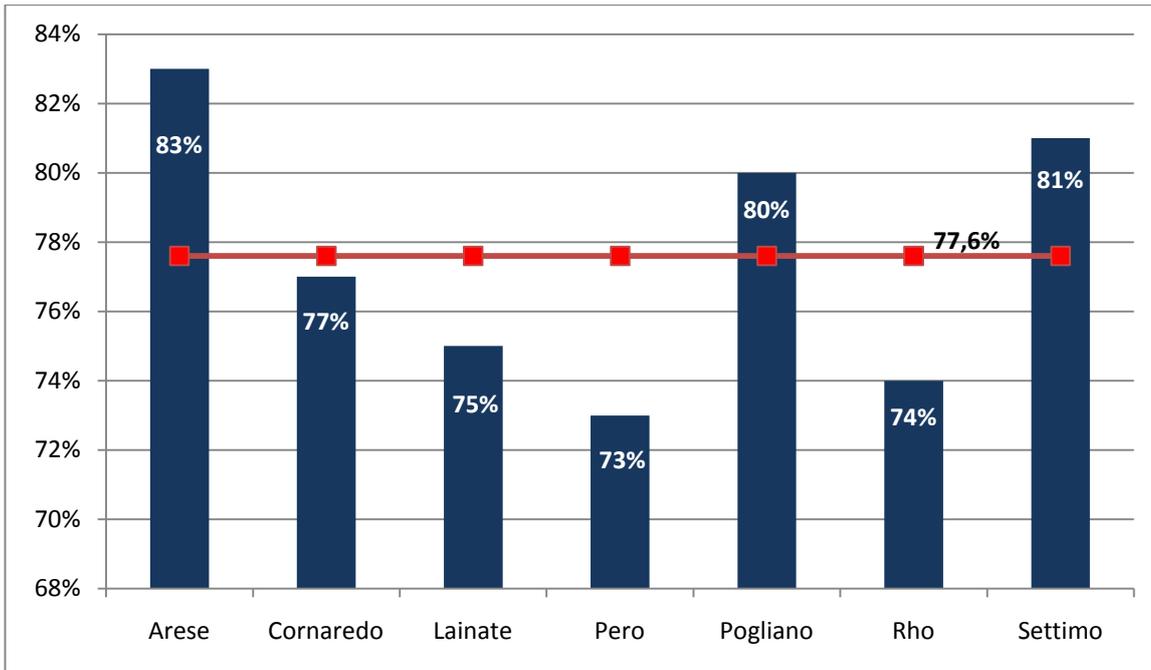


Il 20% degli utenti che hanno risposto al questionario dispone di ausili alla mobilitazione (carrozzina, tripode etc.)

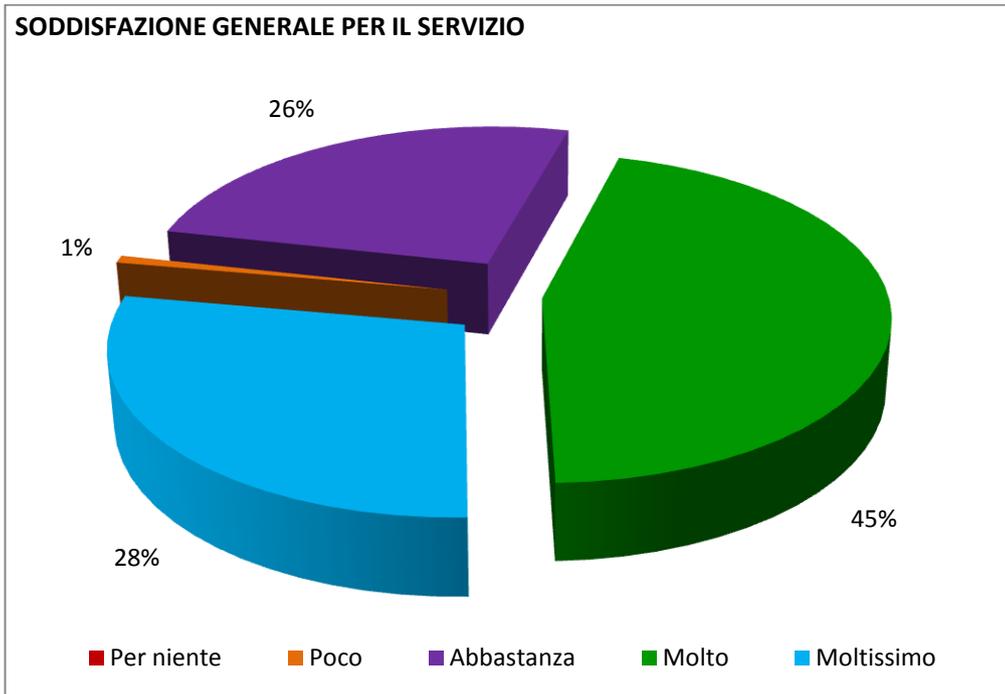
Grado di soddisfazione complessiva

A ciascuna risposta fornita è stato assegnato un punteggio in base alla seguente scala:
0 = per niente; 1 = poco; 2 = abbastanza; 3 = molto; 4 = moltissimo

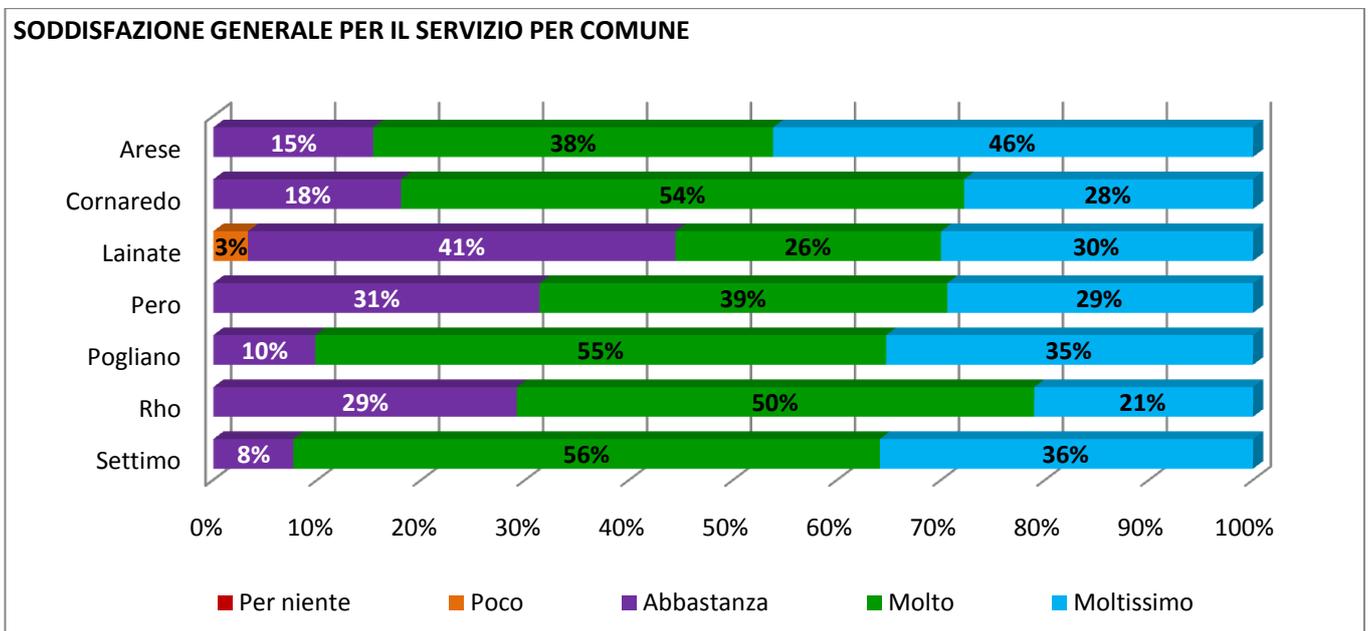
La soddisfazione percentuale media è di poco inferiore al 78%, con Arese, Pogliano e Settimo sopra la media, mentre Pero risulta essere il Comune con l'utenza meno soddisfatta, sebbene la valutazione sia ancora largamente positiva.



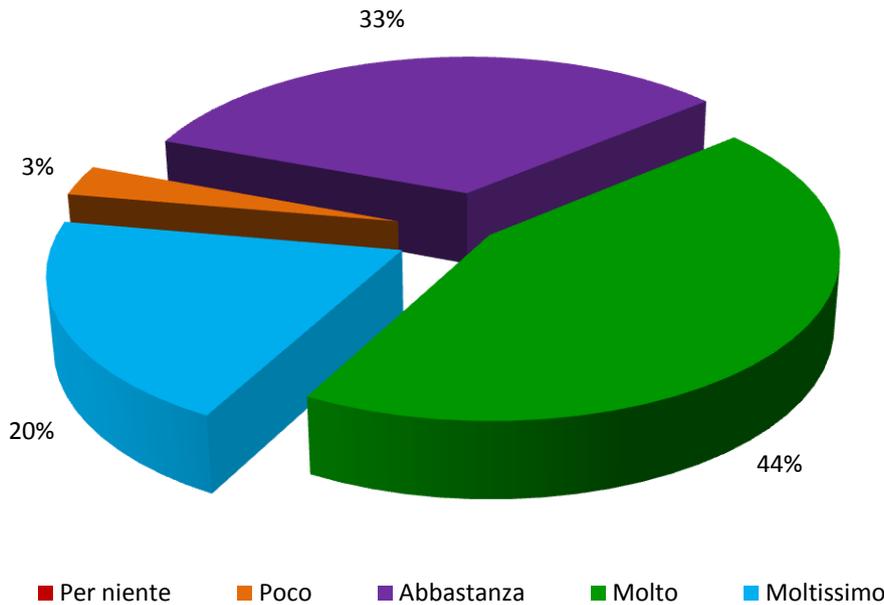
Grafici di sintesi



Il 99% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva, ovvero giudizi da abbastanza soddisfatto a moltissimo.

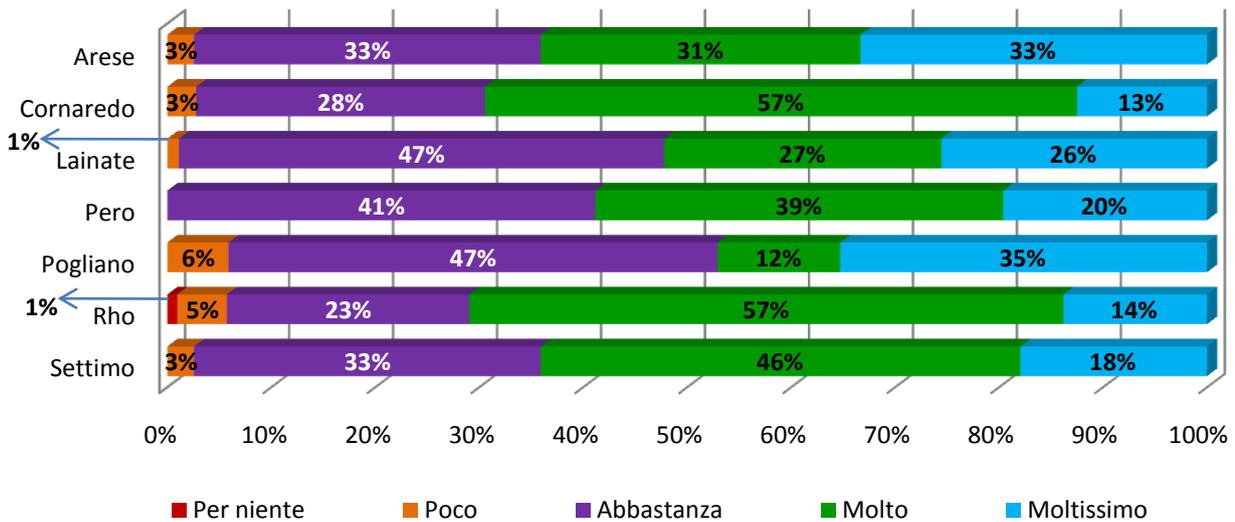


SODDISFAZIONE GENERALE PER IL CALL-CENTER C/O IL GRAPPOLO

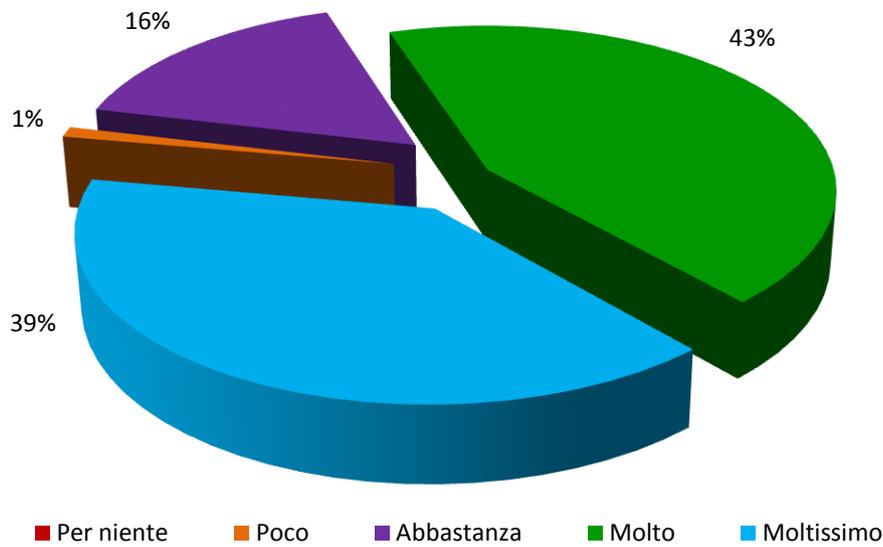


Il 96% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva nell'operato del personale del coordinamento operativo del servizio, che risponde al call-center istituito presso la Cooperativa Il Grappolo.

SODDISFAZIONE GENERALE PER IL CALL-CENTER C/O IL GRAPPOLO, PER COMUNE

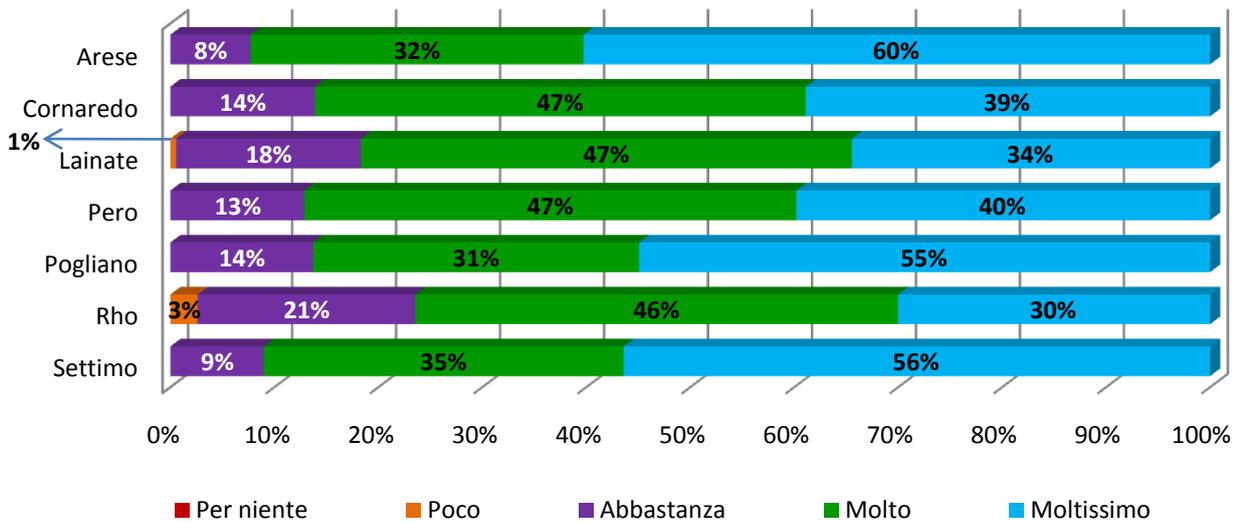


SODDISFAZIONE GENERALE PER GLI OPERATORI SUI MEZZI

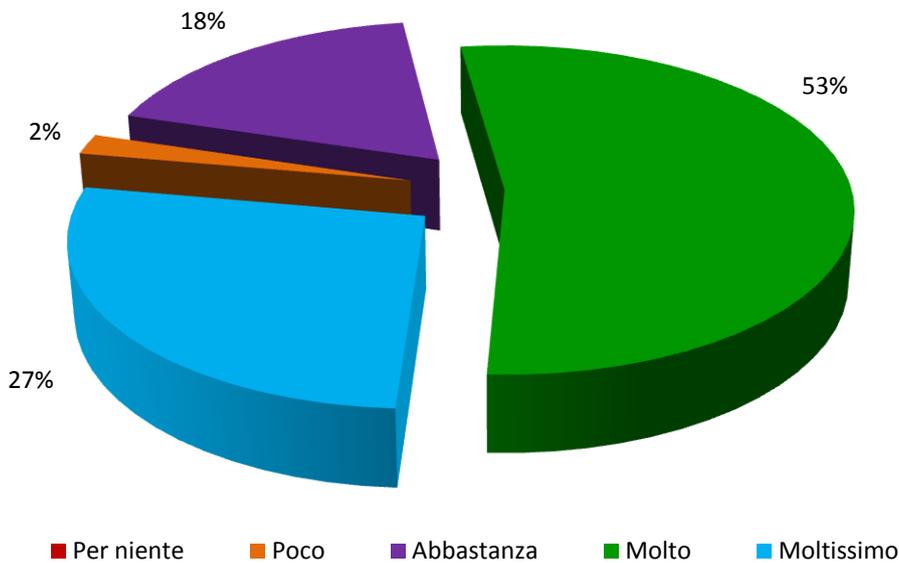


Il 99% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva nell'operato delle squadre dei mezzi (autisti e accompagnatori).

SODDISFAZIONE GENERALE PER GLI OPERATORI SUI MEZZI, PER COMUNE

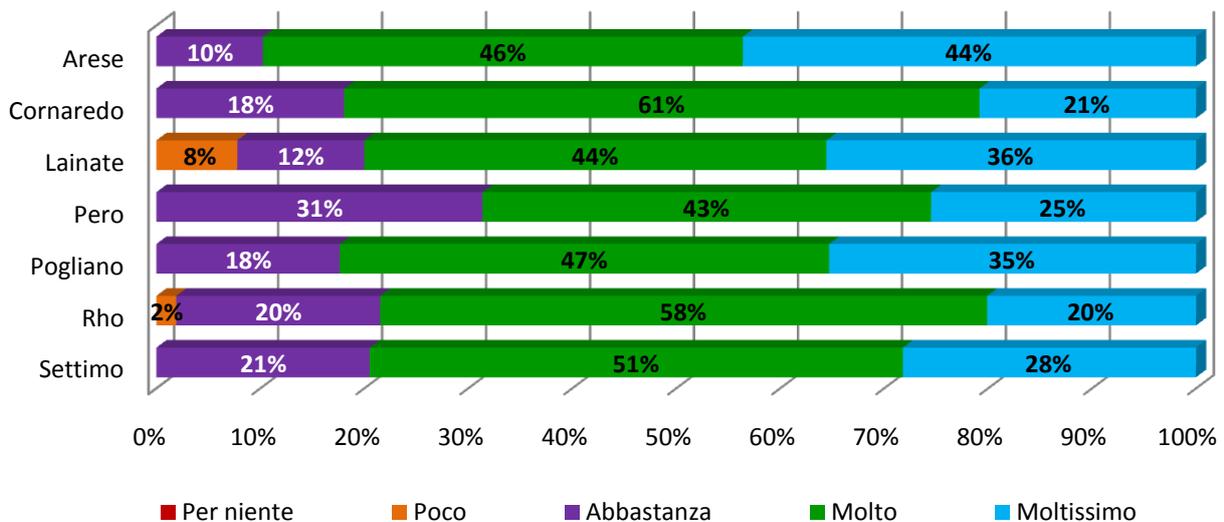


SODDISFAZIONE GENERALE PER GLI AUTOMEZZI



Il 98% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva nella qualità degli automezzi impiegati per eseguire il servizio.

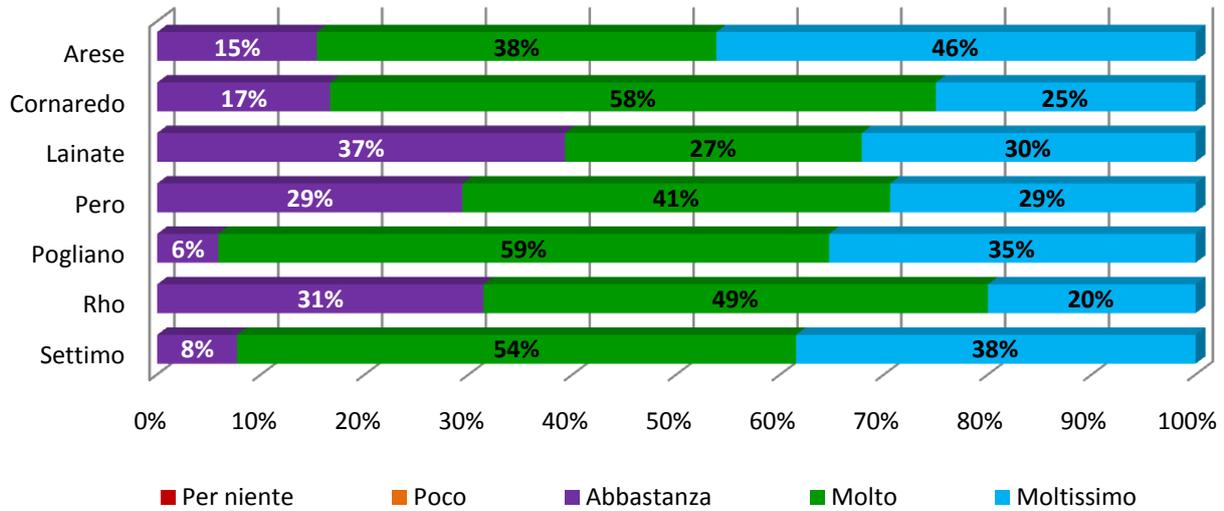
SODDISFAZIONE GENERALE PER GLI AUTOMEZZI, PER COMUNE



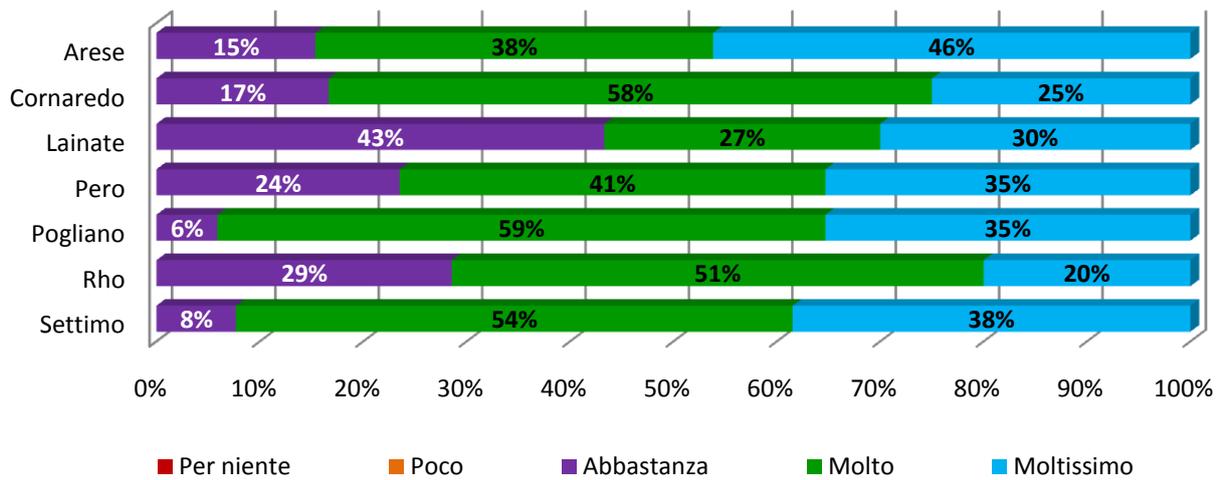
Seguono

Grafici di dettaglio delle domande contenute nel questionario somministrato

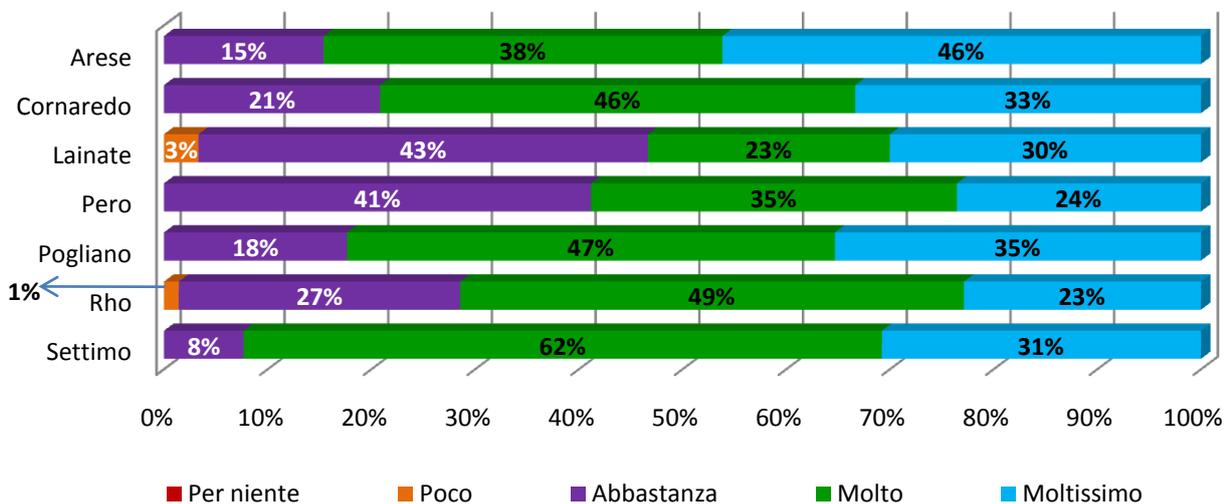
QUANTO SEI SODDISFATTO DEL SERVIZIO?



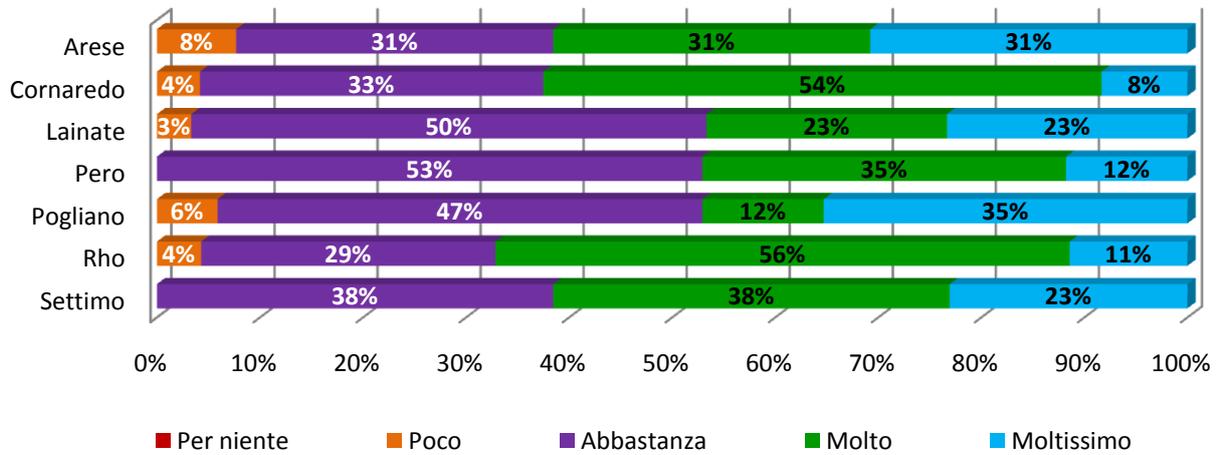
QUANTO SEI SODDISFATTO DELL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO?



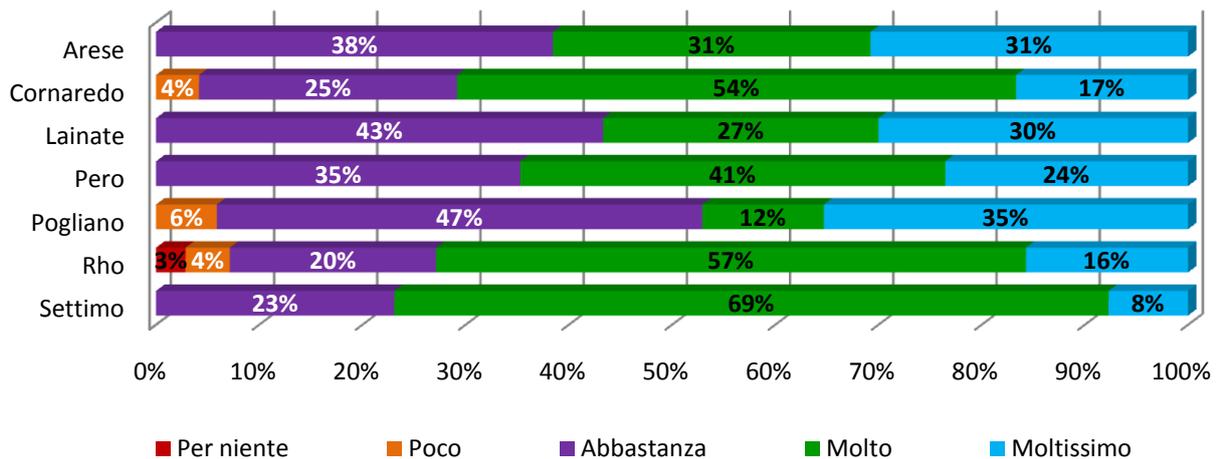
IN CHE MISURA RITIENI CHE IL SERVIZIO SIA DI QUALITÀ?



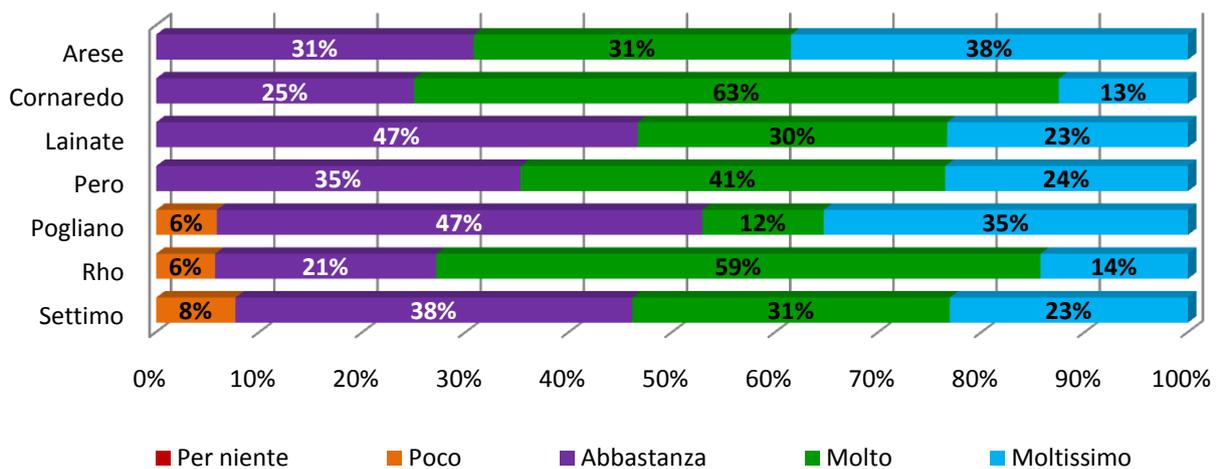
SEI SODDISFATTO DELLE COMUNICAZIONI CON IL CALL-CENTER DEL SERVIZIO?
(c/o Il Grappolo)



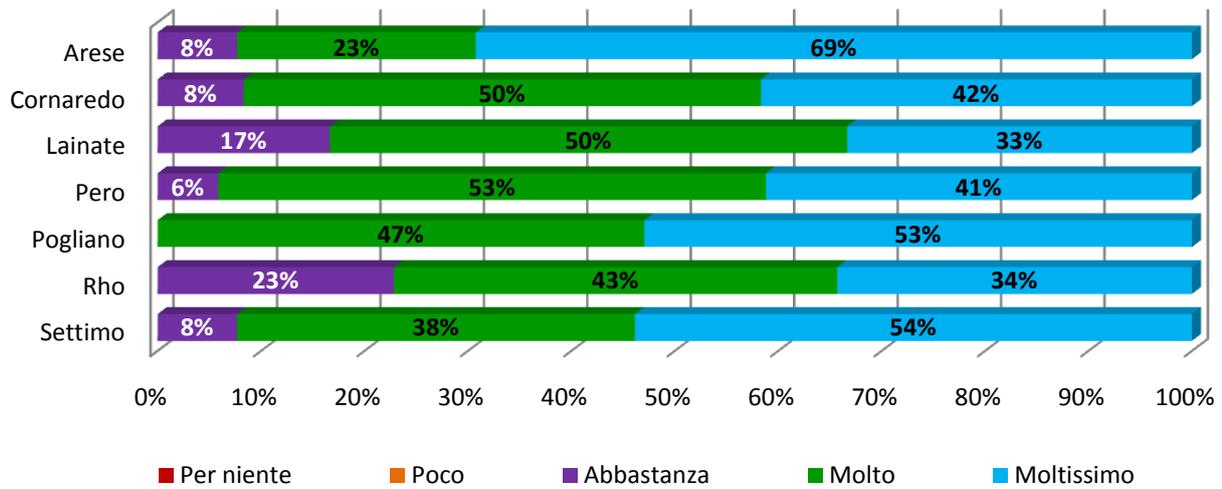
TI SENTI ACCOLTO E ASCOLTATO IN CASO SI PARTICOLARI NECESSITÀ ED ESIGENZE?
(c/o call-center Il Grappolo)



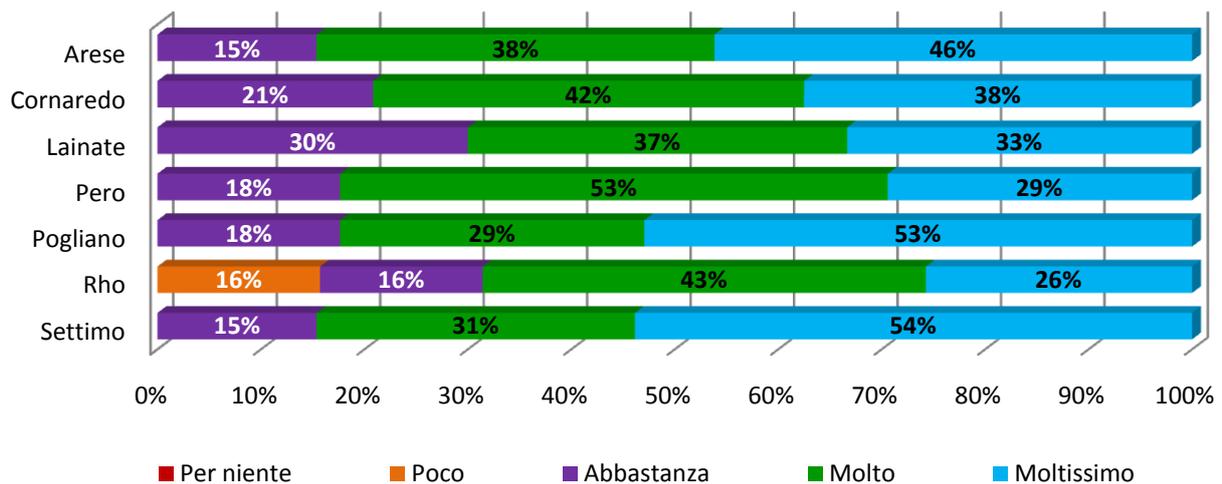
SEI SODDISFATTO DEI TEMPI DI RISPOSTA DEL CALL-CENTER?



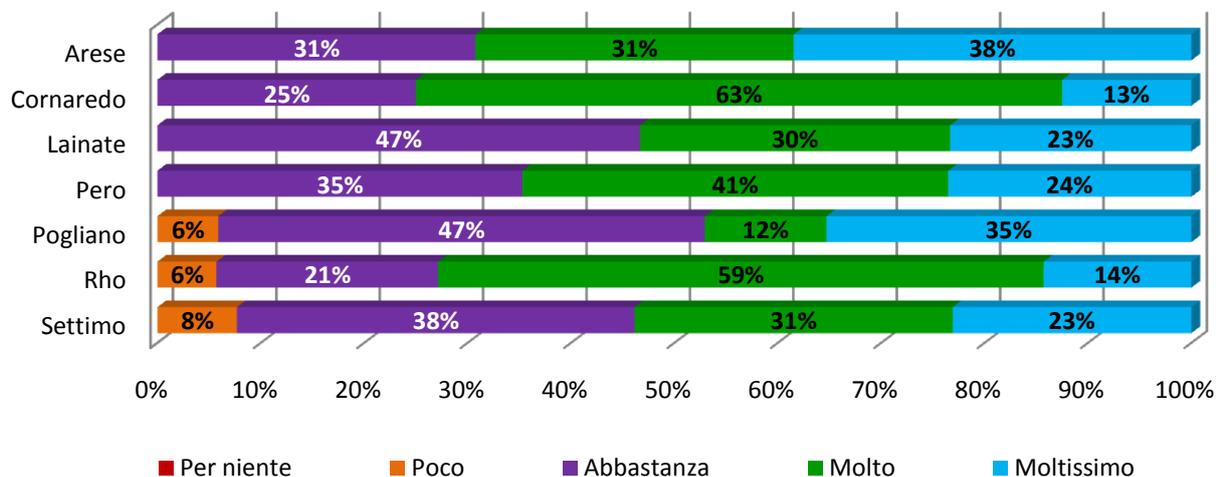
GLI OPERATORI SUI MEZZI SONO CORTESI E DISPONIBILI ?



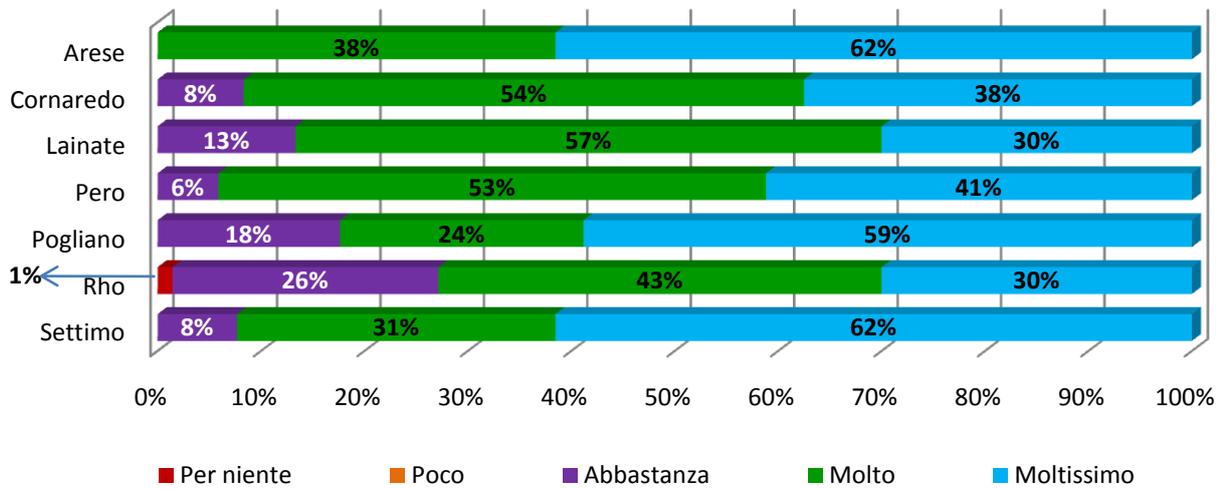
GLI OPERATORI SUI MEZZI SONO PUNTUALI ?



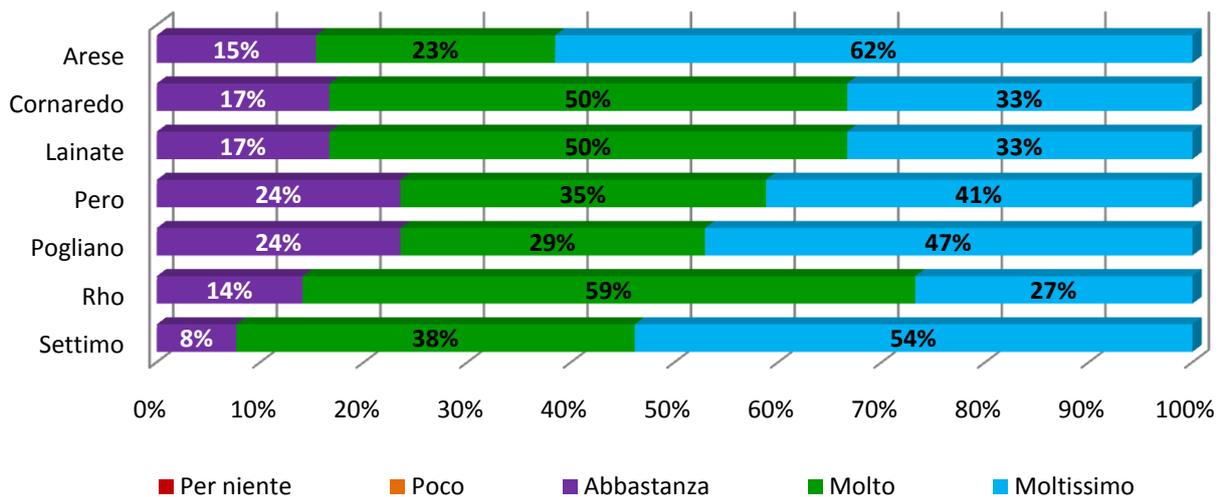
GLI OPERATORI SONO AFFIDABILI E PROFESSIONALI?



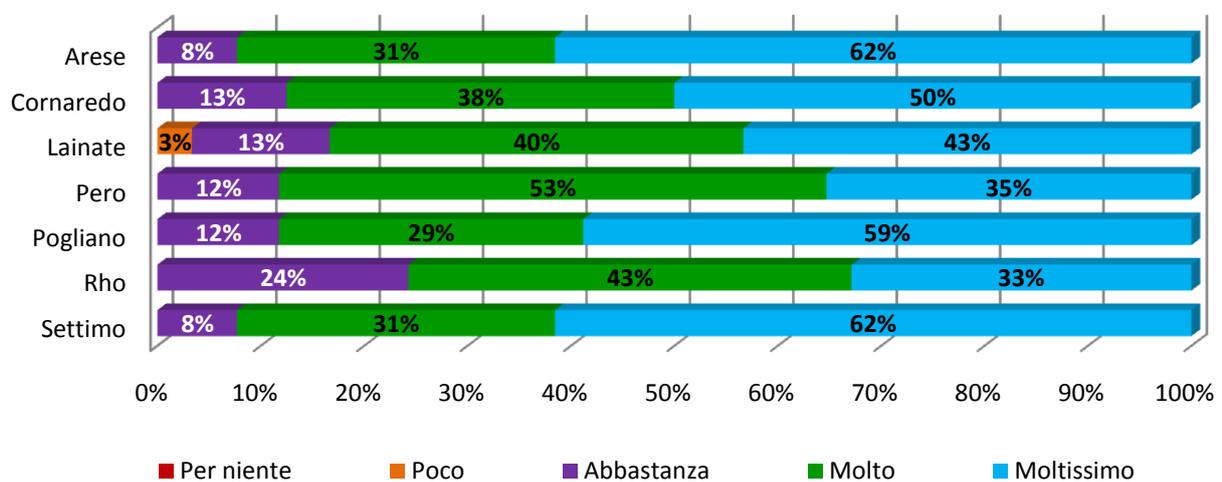
GLI OPERATORI ATTENTI AI BISOGNI E ALLE DIFFICOLTÀ DEGLI UTENTI?



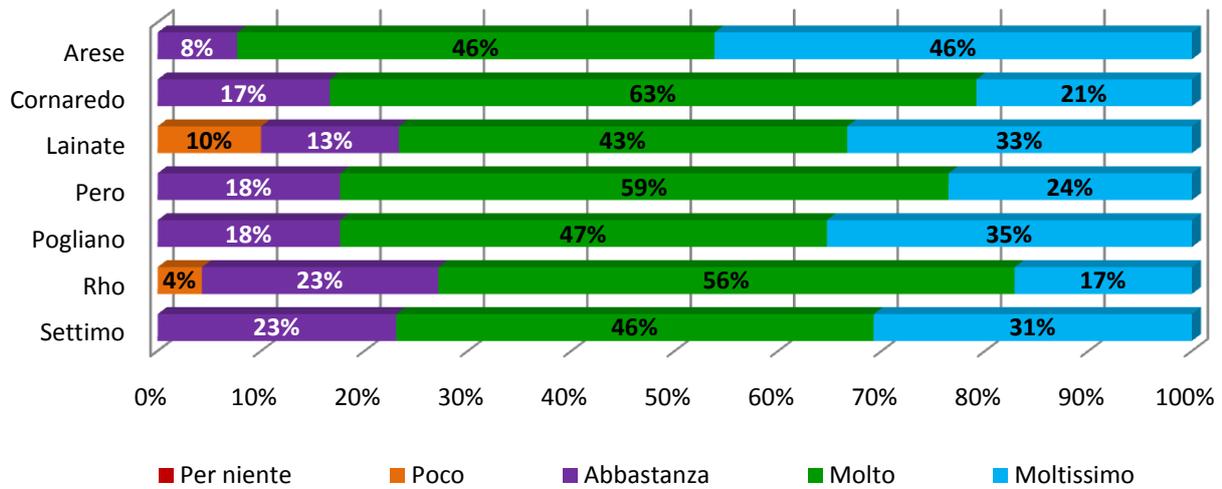
GLI OPERATORI SONO FACILMENTE REPERIBILI IN CASO DI NECESSITÀ?



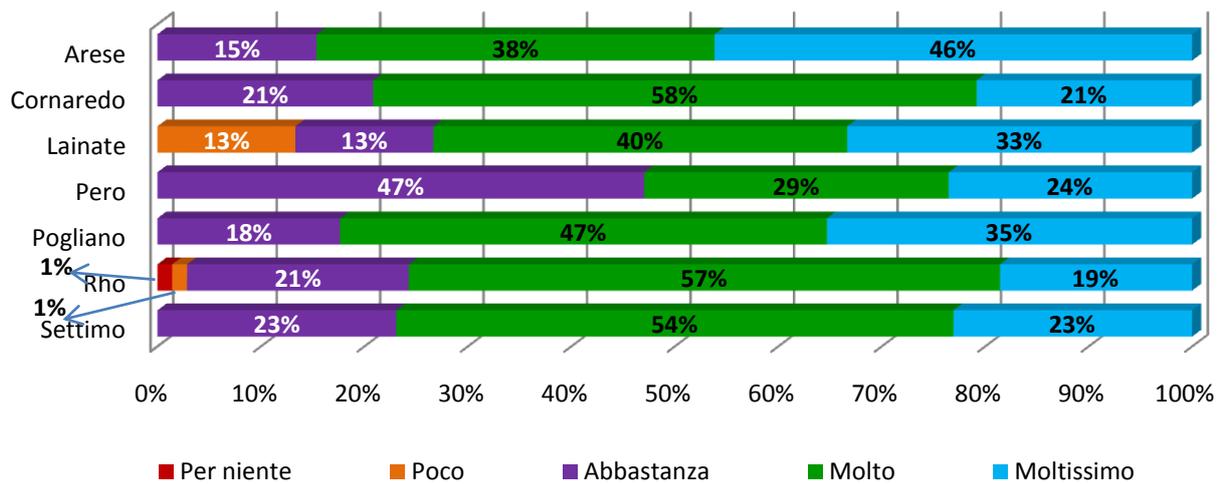
SEI SODDISFATTO DEL RAPPORTO INSTAURATO CON GLI OPERATORI?



I MEZZI SONO ATTREZZATI IN MANIERA IDONEA (pedane, scalini...)?



I MEZZI SONO PULITI ED ORDINATI?



I MEZZI SONO FACILMENTE RICONOSCIBILI?

