
QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI
Anno di servizio 2024-2025
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 2025 a tutti gli indirizzi mail comunicati in corso d'anno dalle famiglie. In particolare sono stati interessati 269 fruitori del Servizio, ovvero la totalità degli iscritti.

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 196 questionari, pari a circa il 72,8 % degli iscritti che hanno ricevuto la comunicazione. Per il secondo anno la percentuale dei rispondenti risulta particolarmente significativa (incremento ulteriore rispetto al 67% dell'anno precedente); tale coinvolgimento è stato raggiunto attraverso l'invio di una successiva mail di promemoria, a tutti gli iscritti, con l'invito alla compilazione del questionario, nel caso non vi avessero già provveduto.

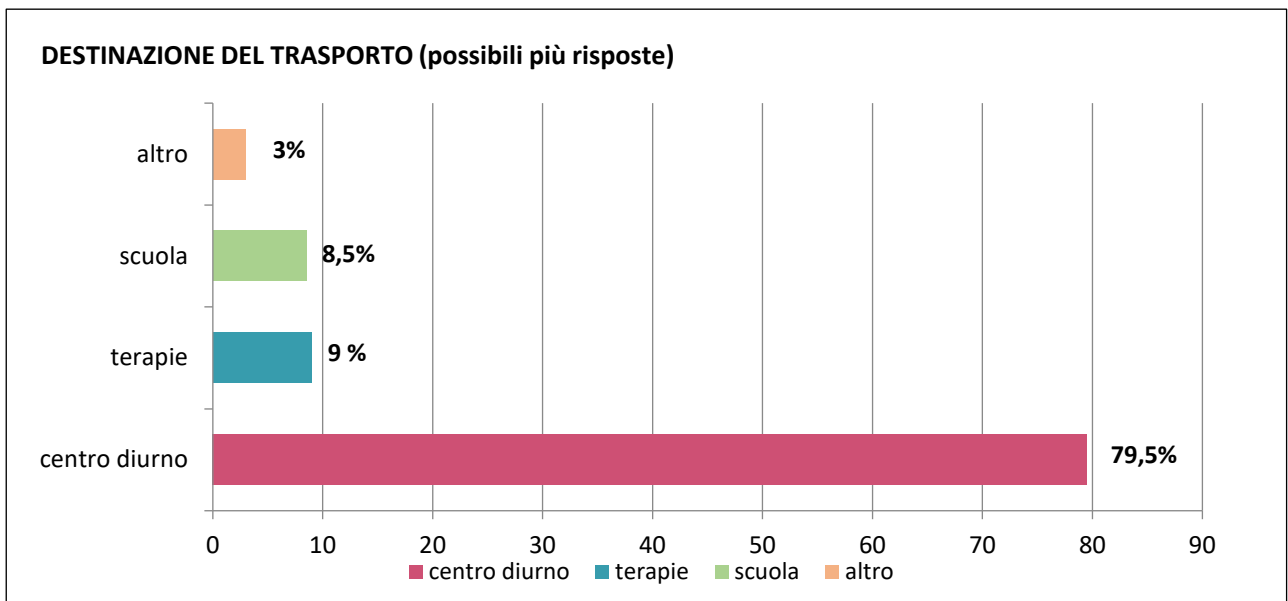
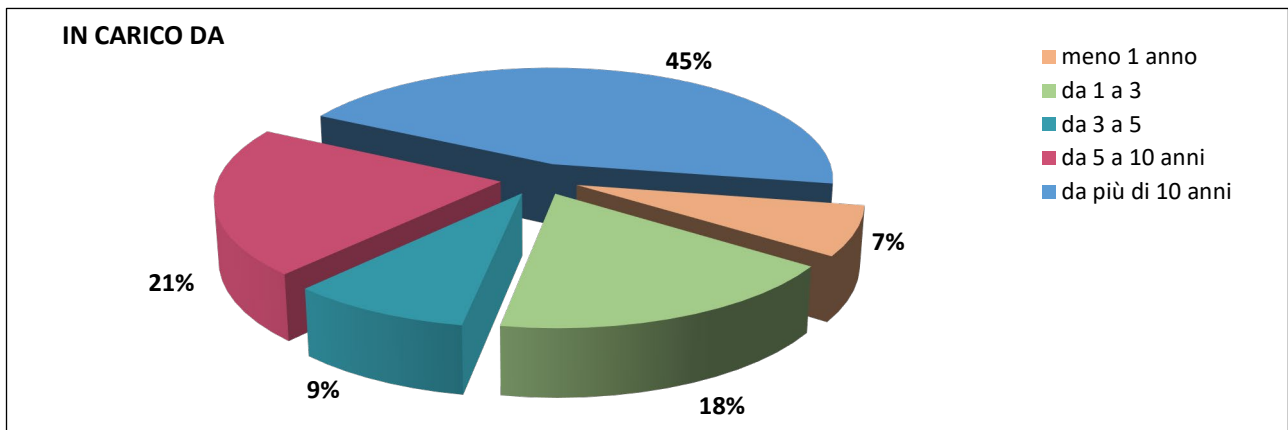
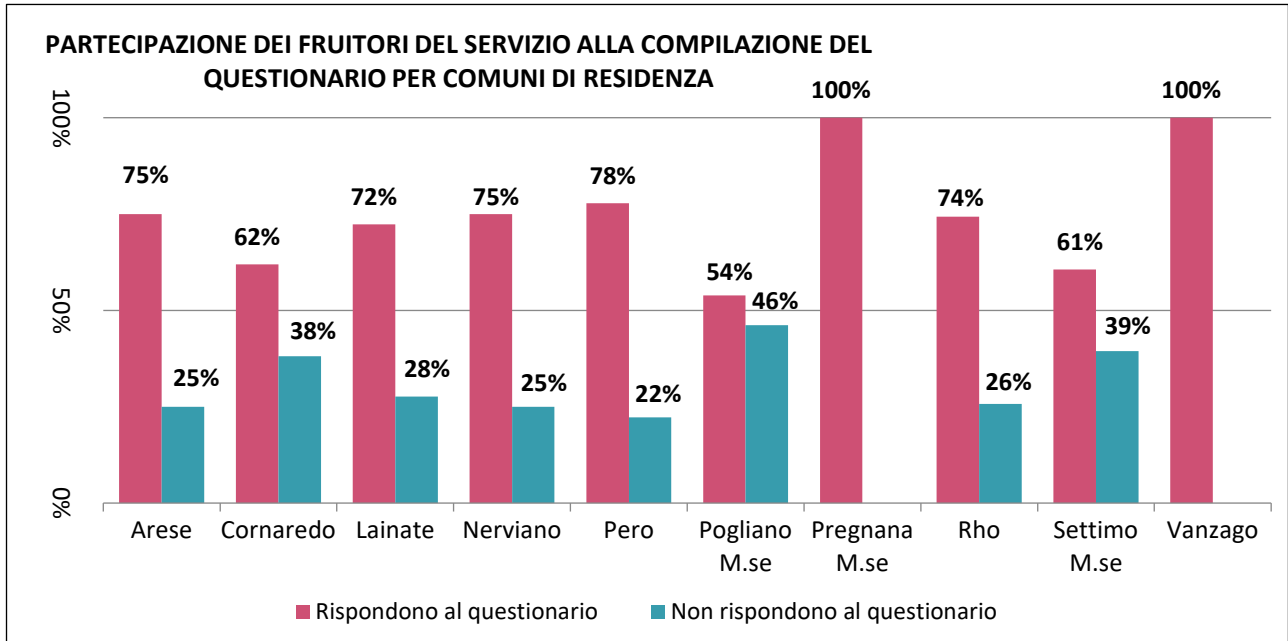
Inoltre, dall'analisi dei dati, si è rilevato che per 2 dei 10 Comuni rappresentati, il numero dei questionari compilati risulta superiore al numero degli effettivi fruitori dello specifico Comune, per un totale di 4 casi; ciò è spiegabile con la compilazione della rilevazione da parte di diversi familiari per lo stesso fruitore. Per valorizzare appieno le valutazioni raccolte, si è deciso di elaborare tutte le risposte ricevute, anche se sovrastimate rispetto ai reali fruitori di questi Comuni.

Infine, si segnala che, a partire dalla presente annualità, la rilevazione è stata proposta anche ai fruitori del Comune di Vanzago, a fronte della recente delega a Sercop per la gestione del servizio trasporto.

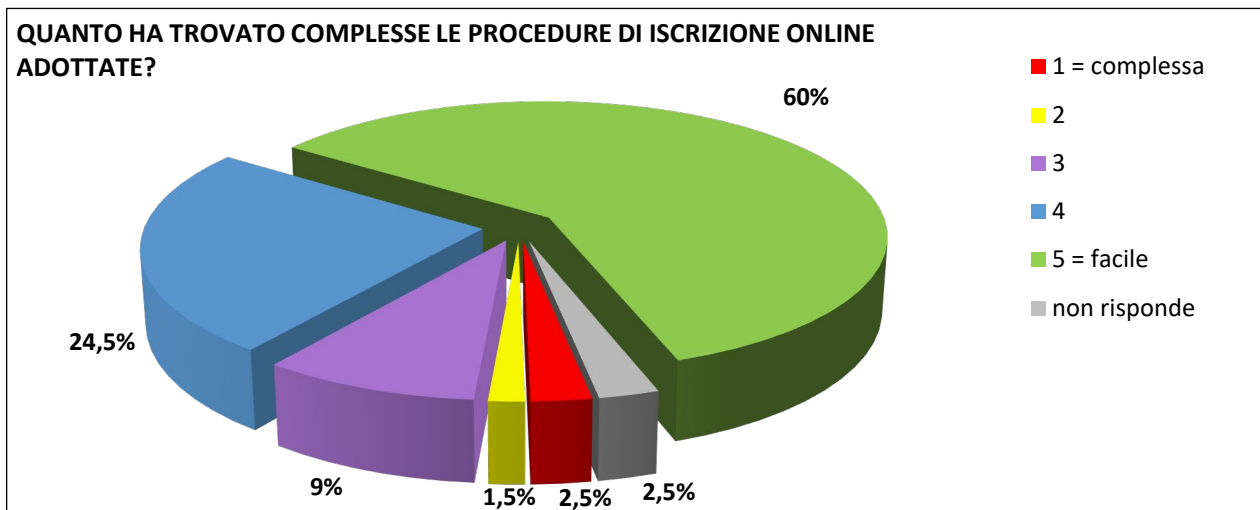
Di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

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

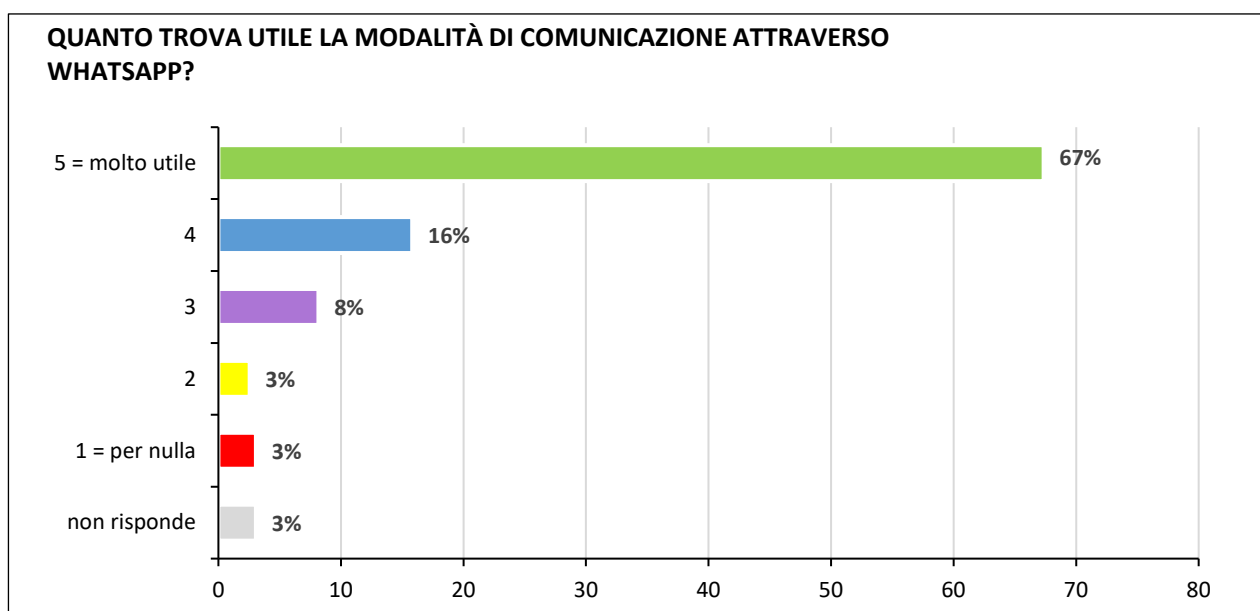
L'UTENTE



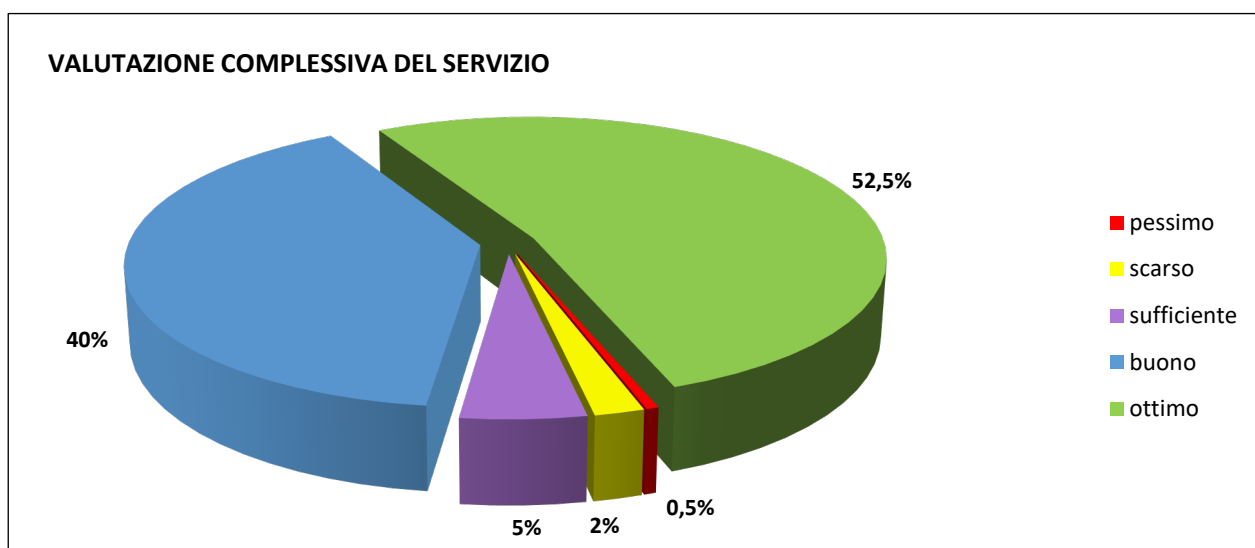
L'ITER AMMINISTRATIVO DI ACCESSO AL SERVIZIO



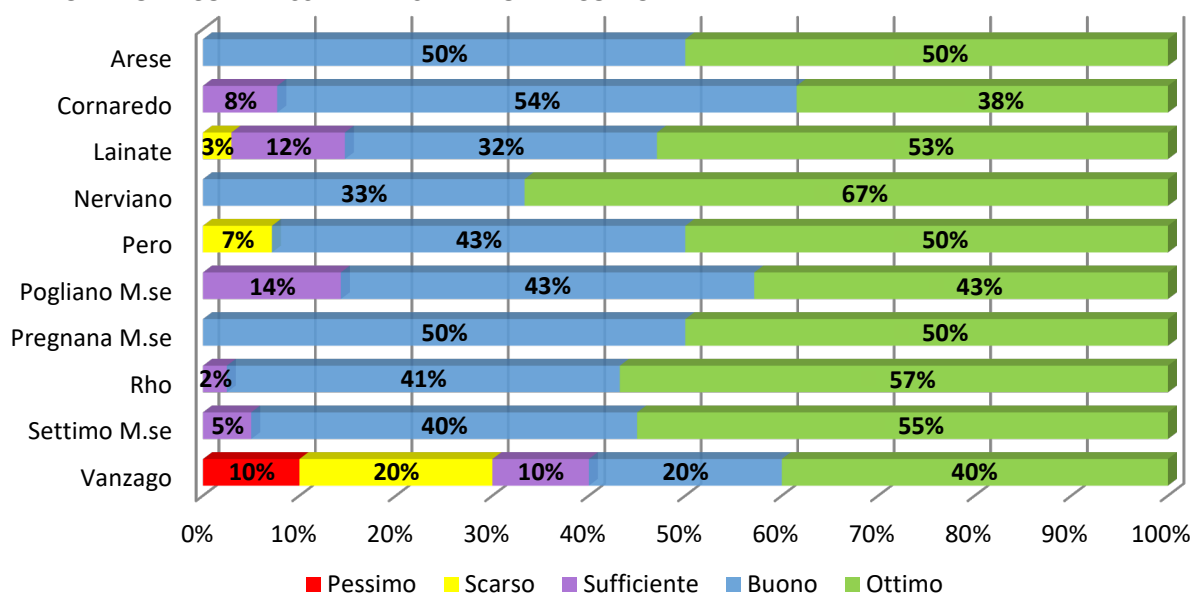
COMUNICAZIONI



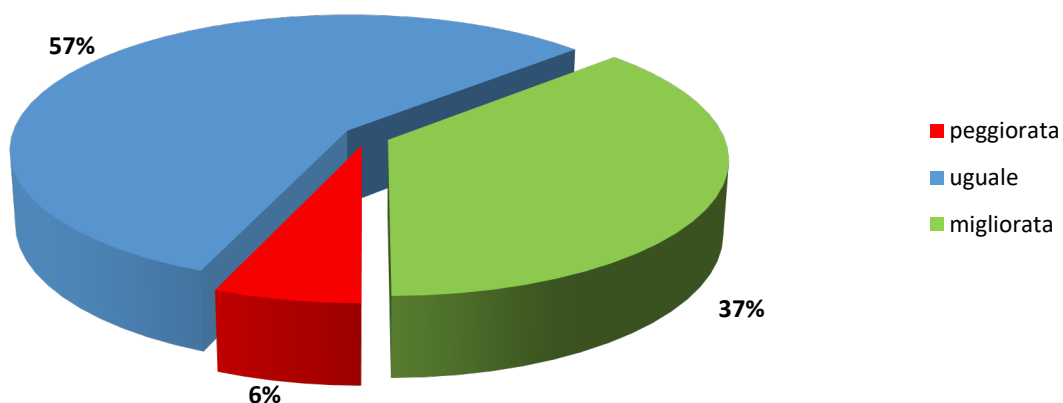
L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO



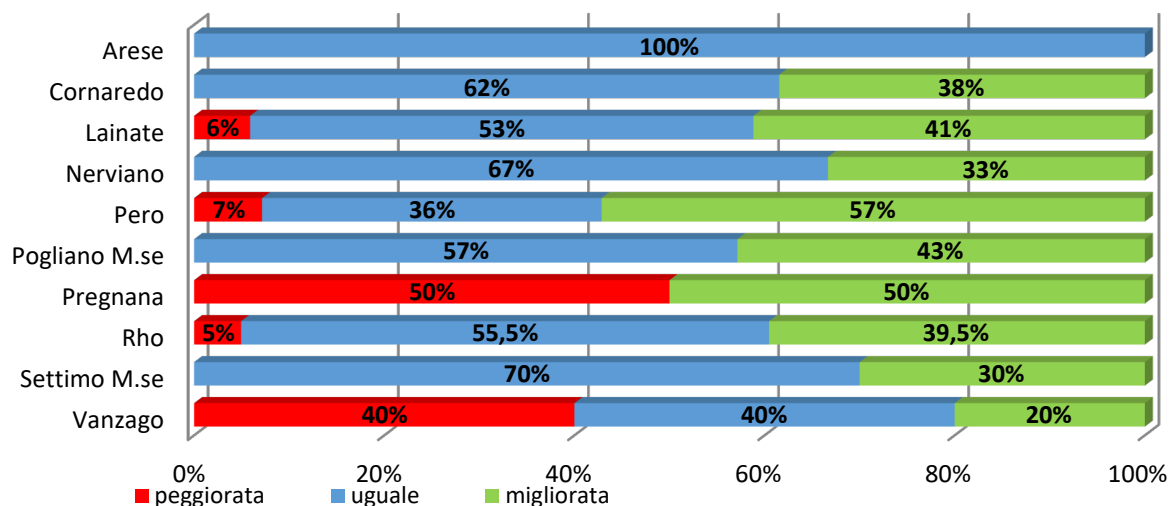
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE



VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

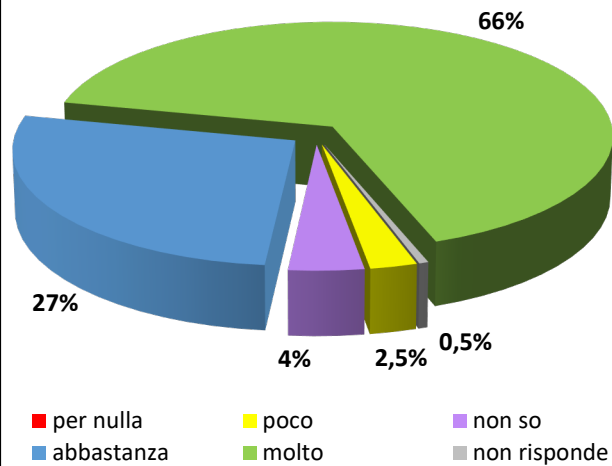


VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE

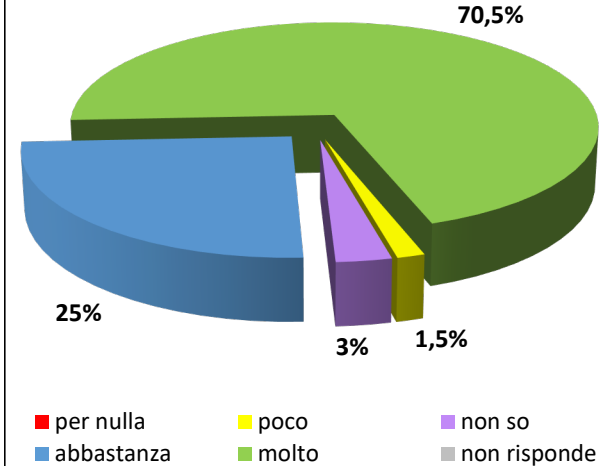


GLI OPERATORI SUI MEZZI

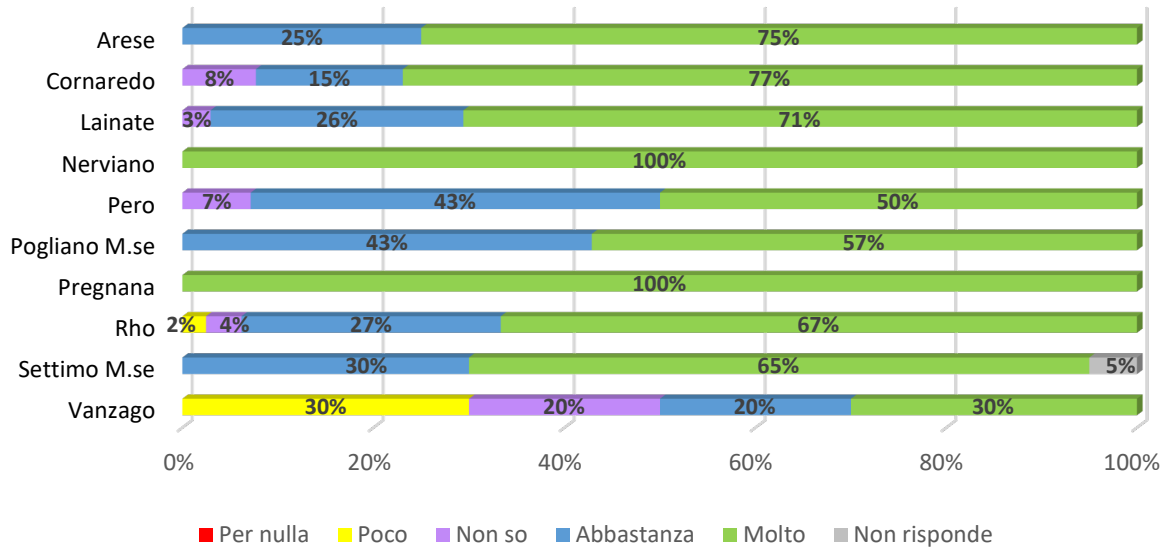
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?



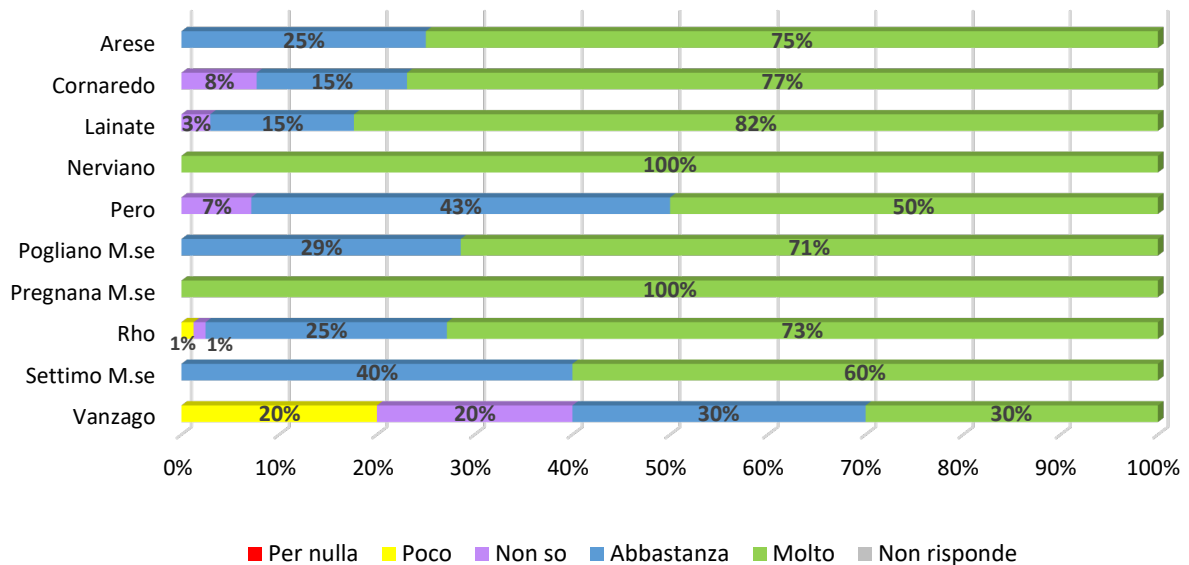
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO ACCOGLIENTI?

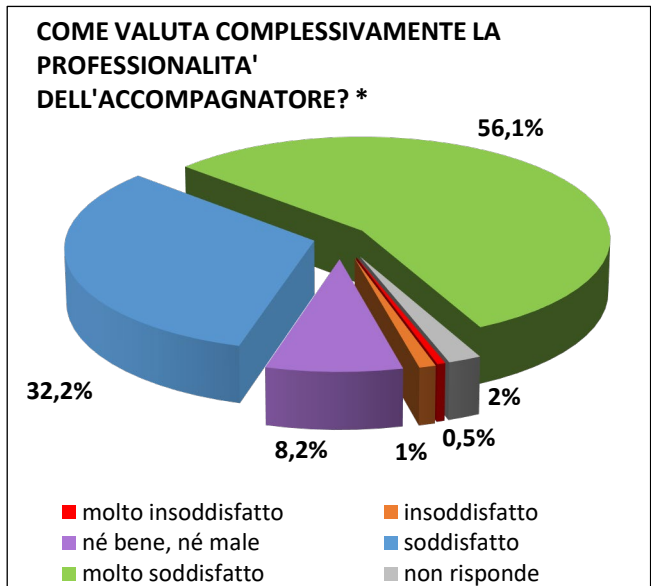
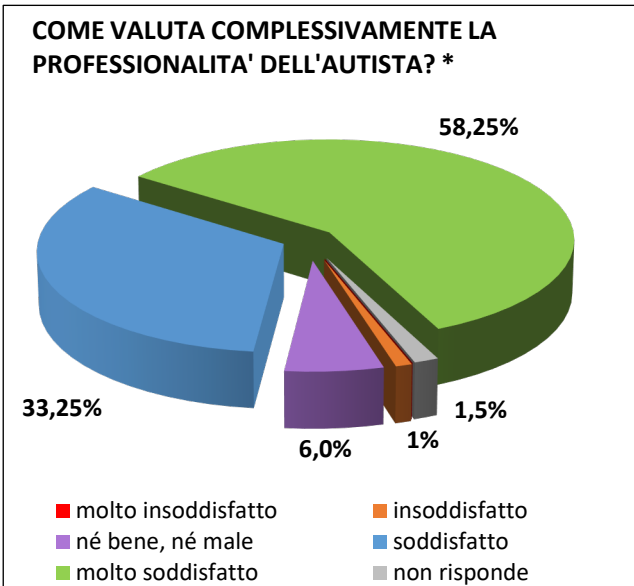


DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI



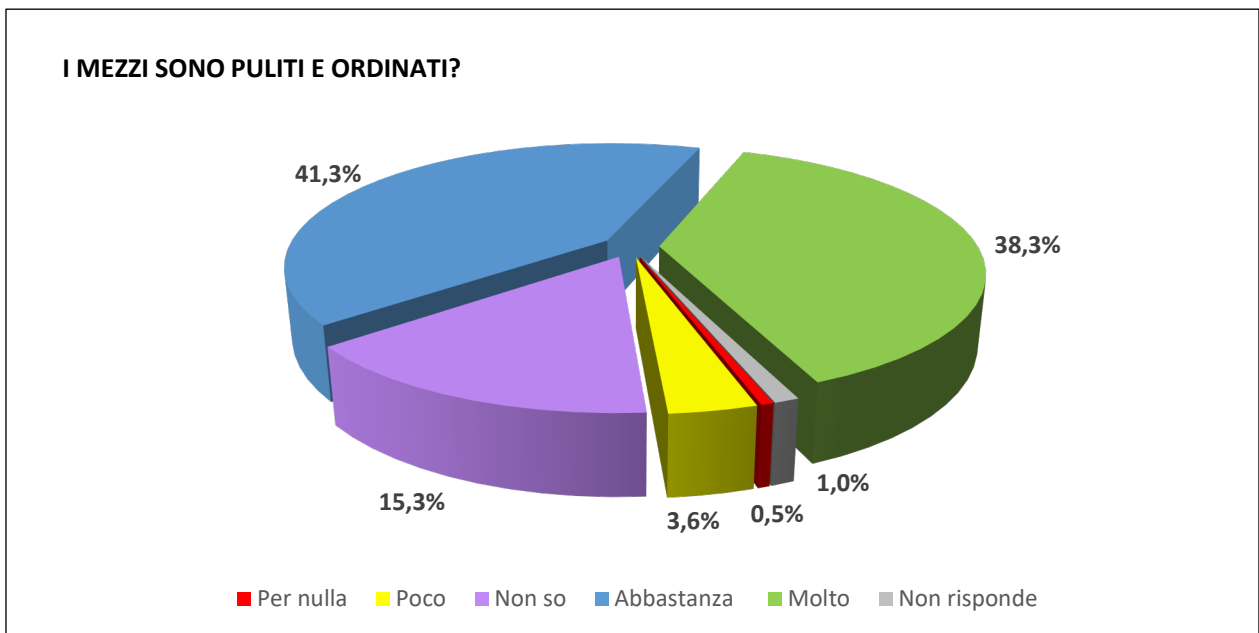
DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI ACCOGLIENTI





* della squadra di operatori che ha accompagnato il beneficiario per più tempo nel corso dell'anno di servizio 24-25

I MEZZI UTILIZZATI



EVENTUALI SUGGERIMENTI

Lo spazio relativo ai suggerimenti è stato utilmente compilato da 36 famiglie; il contenuto espresso può essere sintetizzato come segue:

- apprezzamenti verso il servizio e ringraziamenti: n°11
- richieste particolari o suggerimenti per migliorare aspetti specifici del servizio: n° 7
- critiche verso alcuni aspetti del servizio: n° 6
- osservazioni circa i mezzi utilizzati: n°8
- osservazioni sulle modalità relazionali del personale: n°2
- lamentele circa i periodi di chiusura del servizio: n° 2

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

I suggerimenti di miglioramento riguardano aspetti relativi alla programmazione del servizio e specifiche richieste di allineamento all'orario di apertura/chiusura dei centri diurni; mentre le critiche si sono focalizzate su aspetti logistici (rispetto delle tempistiche).

Per quanto riguarda i mezzi, invece, sono state espressi pareri circa la pulizia, sicurezza e comodità dei veicoli utilizzati.

Meno numerose, infine, le osservazioni circa la modalità relazionale del personale operante e le criticità legate ai periodi di chiusura del servizio.

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.