

---

**QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI**  
**Anno di servizio 2023-2024**  
**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 2024 a tutti gli indirizzi mail comunicati in corso d'anno dalle famiglie. In particolare sono stati interessati 272 fruitori del Servizio, ovvero la totalità degli iscritti.

Il questionario è stato strutturato in più sezioni tematiche:

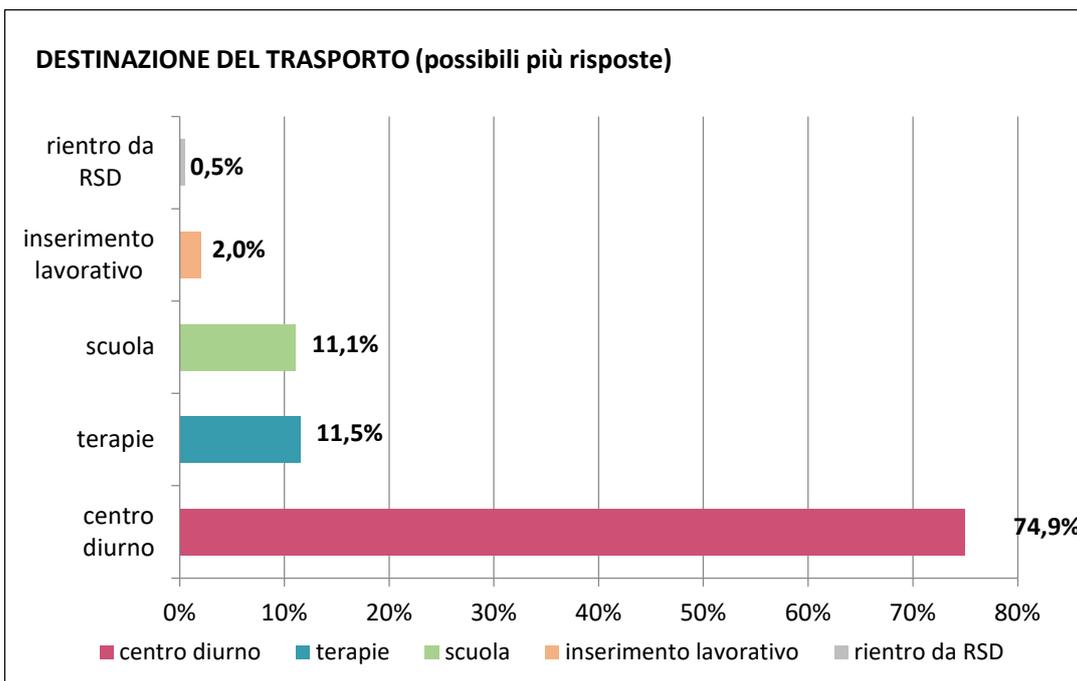
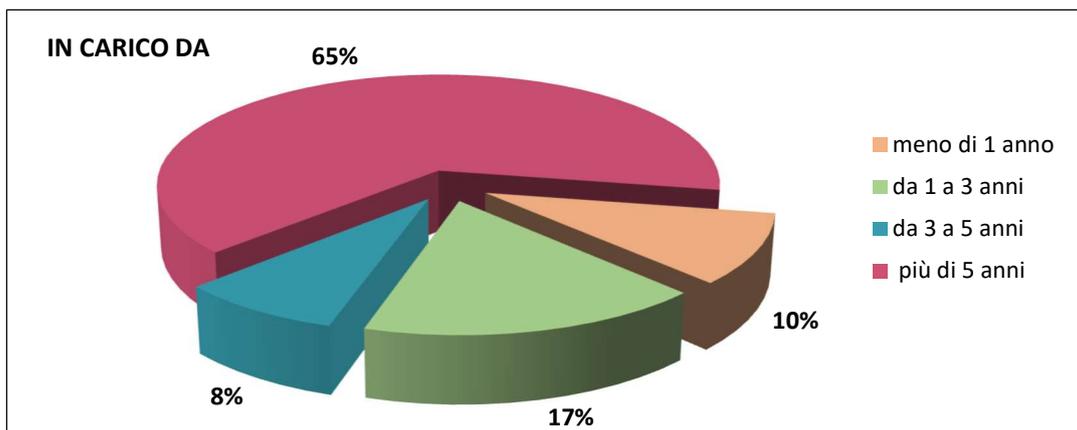
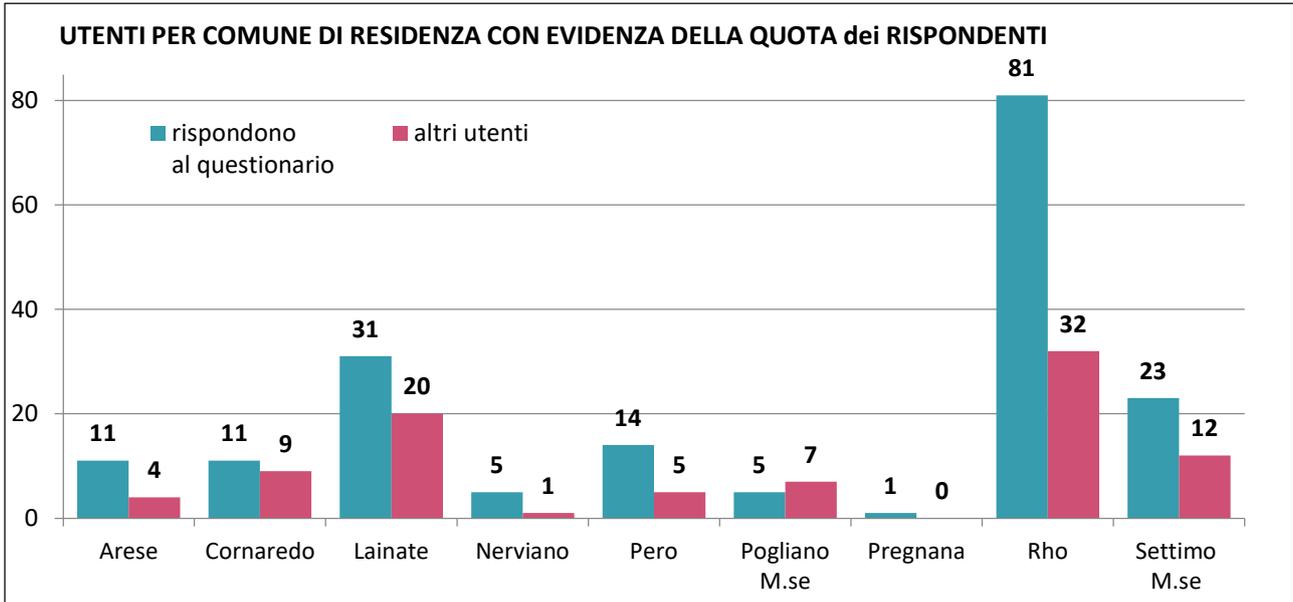
- i dati generali relativi all'utente;
- l'iter amministrativo di accesso al servizio;
- le modalità di comunicazione online utilizzate;
- l'erogazione del servizio;
- gli operatori sui mezzi;
- i mezzi utilizzati;
- i questionari si concludono con la richiesta di eventuali suggerimenti.

Sono stati compilati complessivamente 182 questionari, pari a circa il 67% degli iscritti che hanno ricevuto la comunicazione. Si rileva un significativo aumento della percentuale dei rispondenti in confronto all'anno precedente (nel 2022-23 aveva risposto al questionario il 45% degli utenti): tale risultato 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

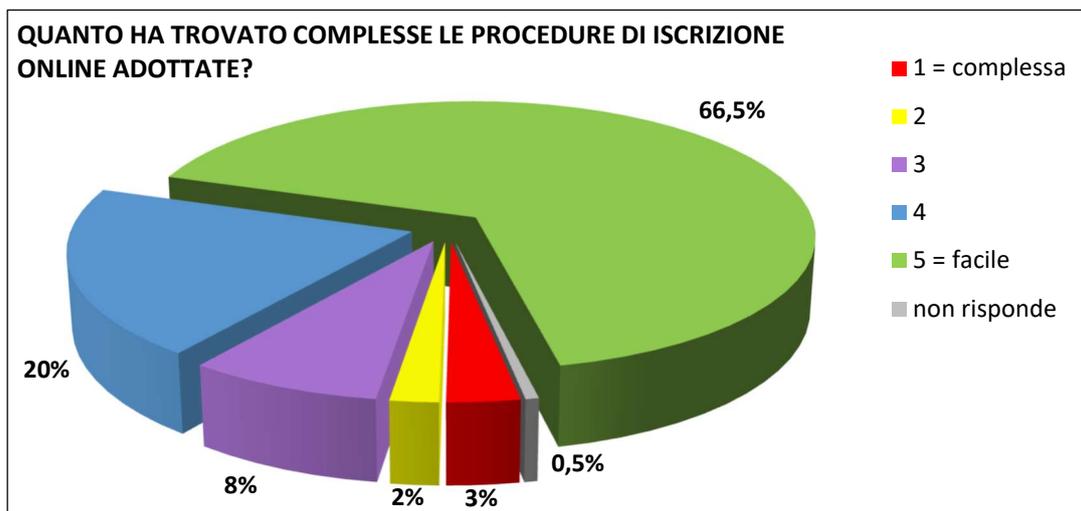
Qui di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

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

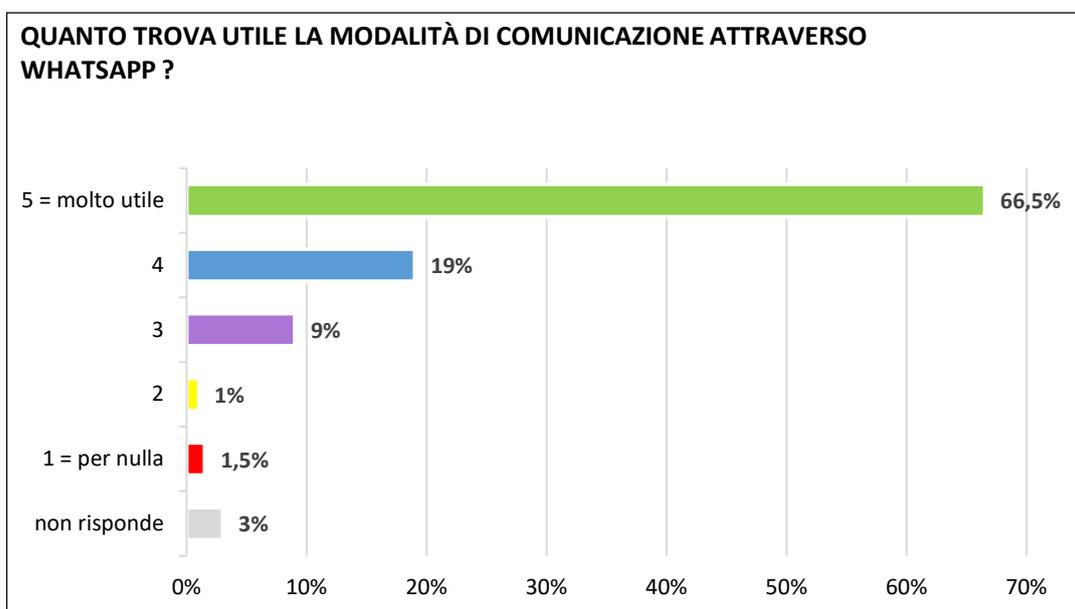
### L'UTENTE



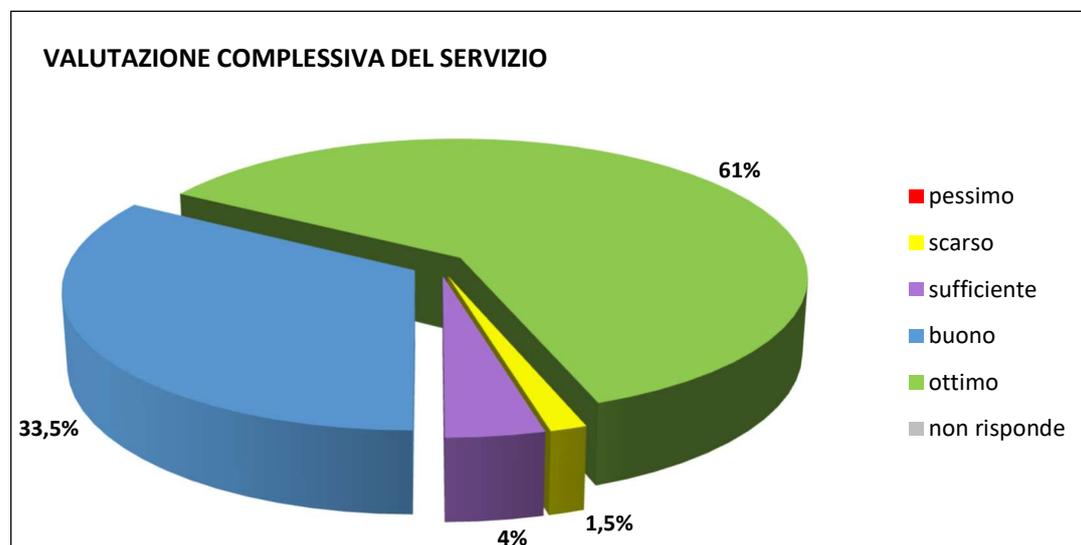
## L'ITER AMMINISTRATIVO DI ACCESSO AL SERVIZIO



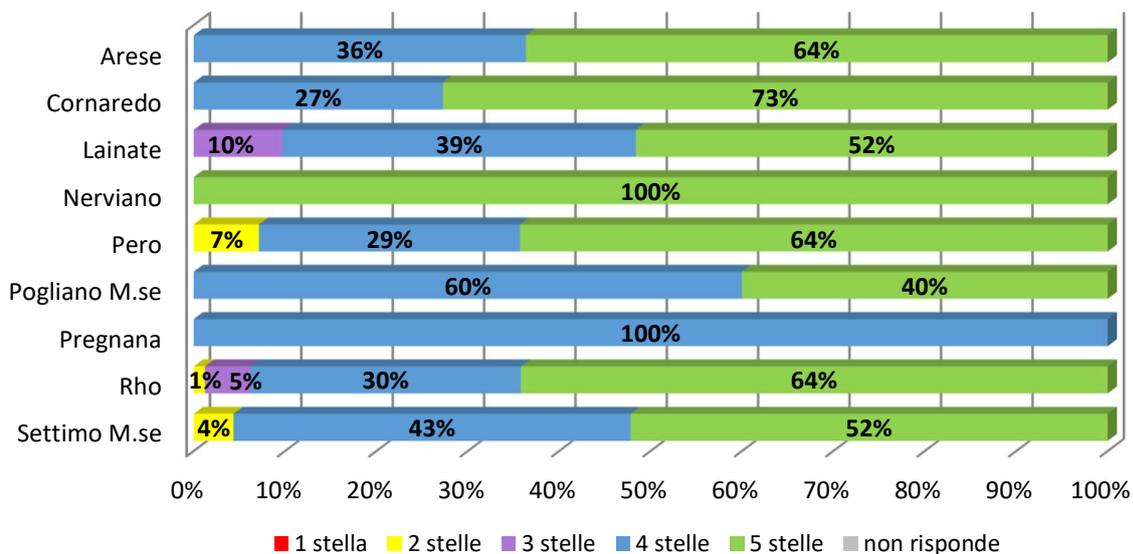
## COMUNICAZIONI



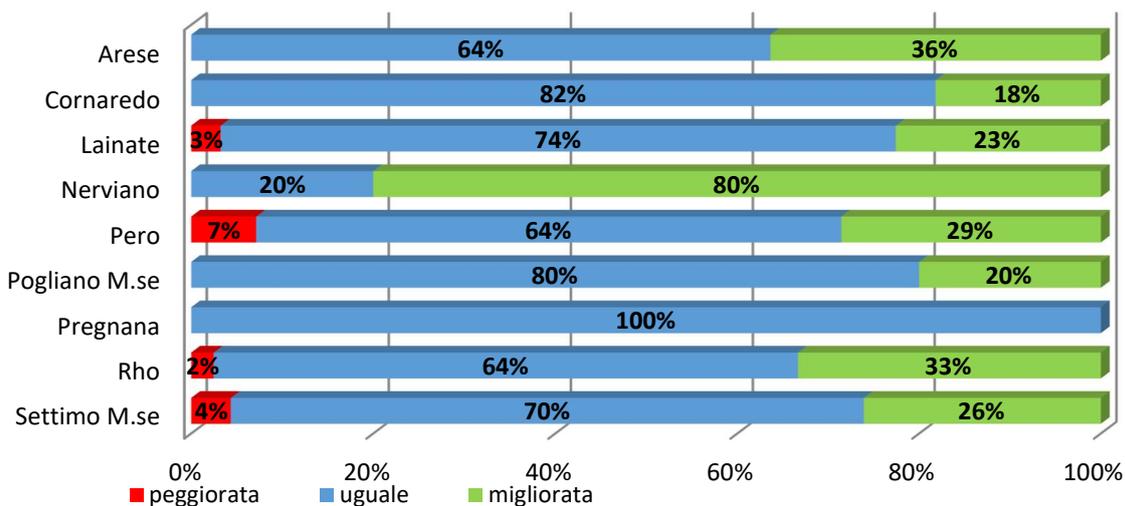
## L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO



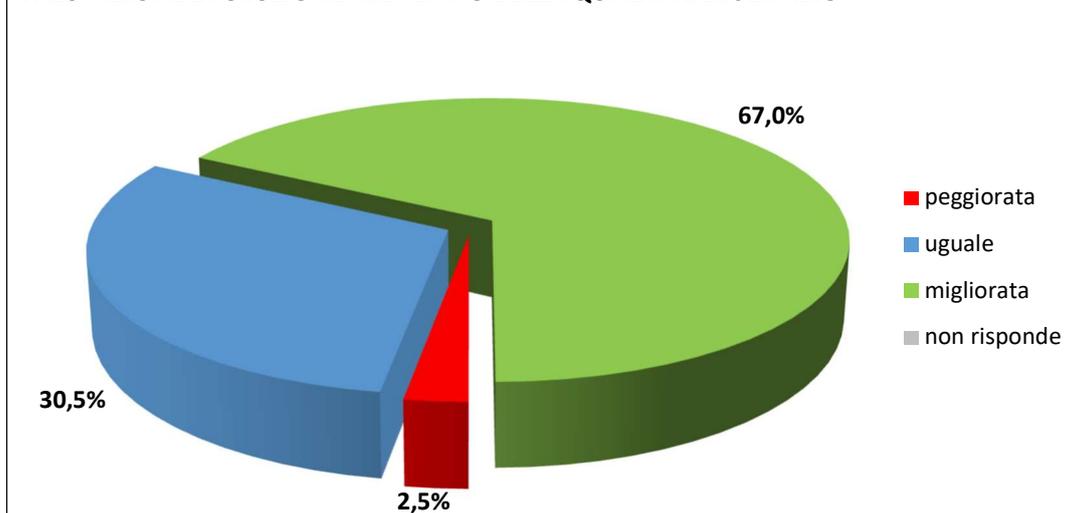
**VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE**



**VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE**

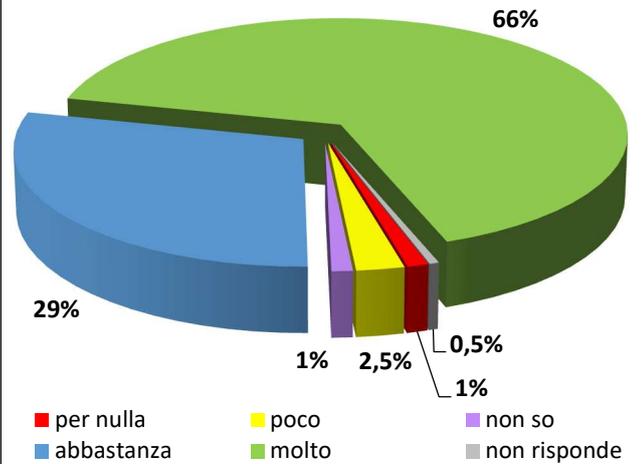


**VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

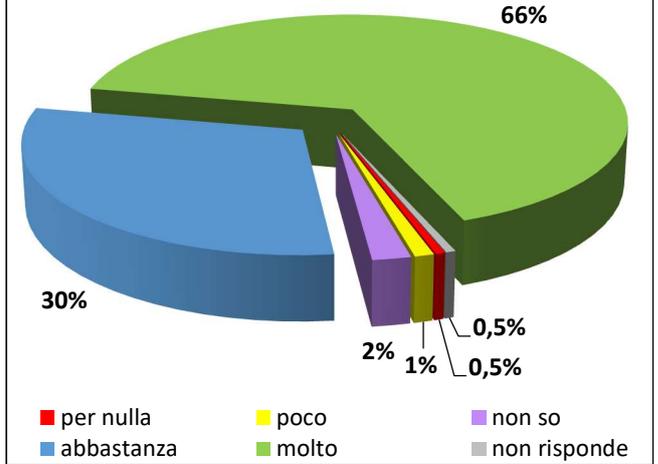


## GLI OPERATORI SUI MEZZI

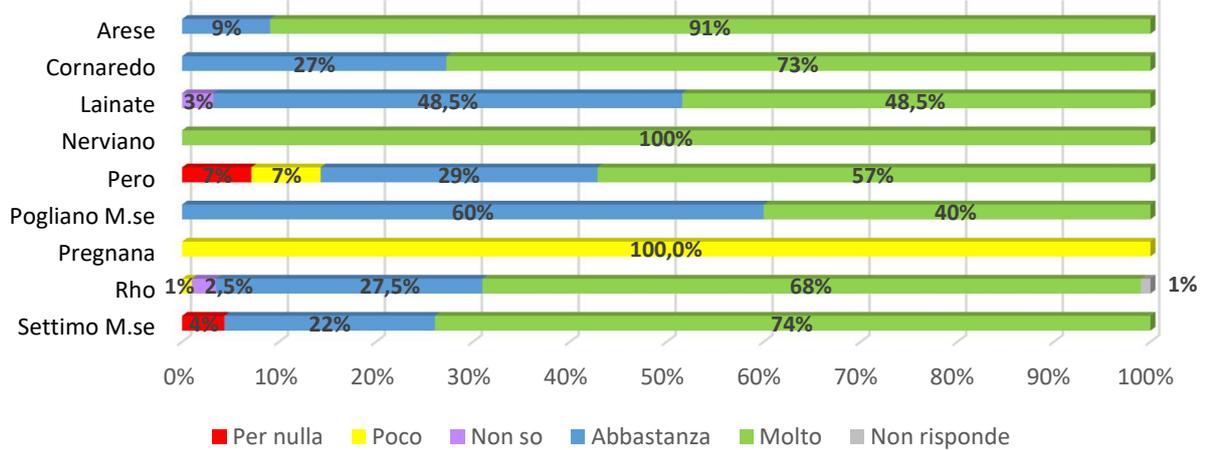
**GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?**



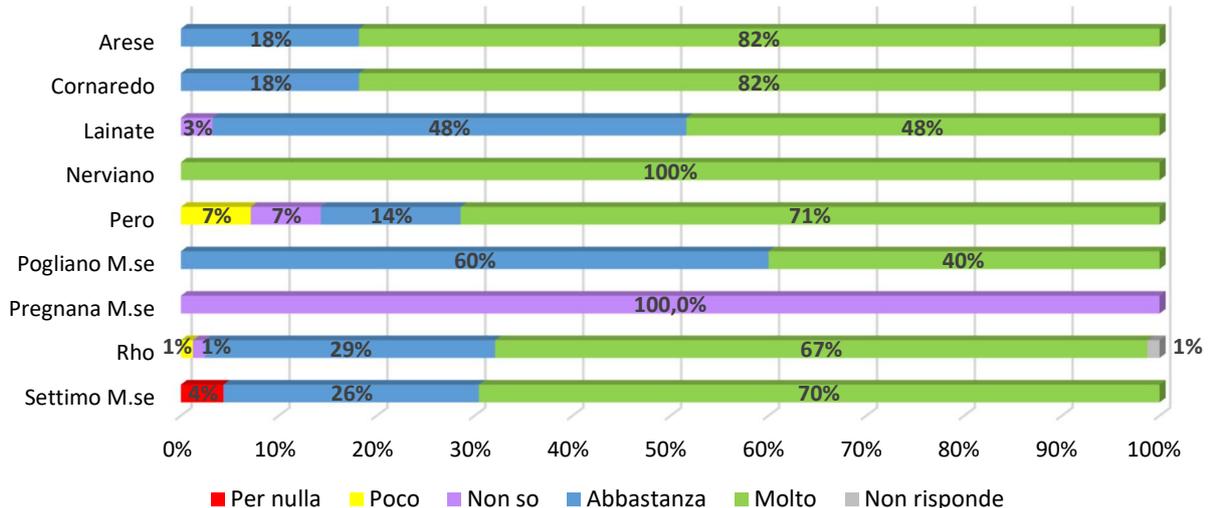
**GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO ACCOGLIENTI?**



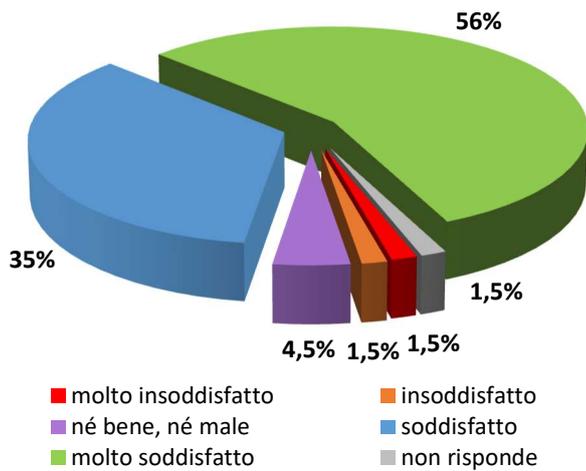
**DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI**



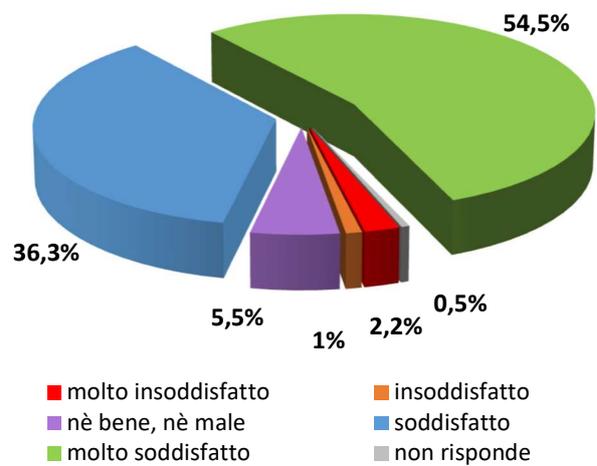
**DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI ACCOGLIENTI**



**COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' DELL'AUTISTA? \***



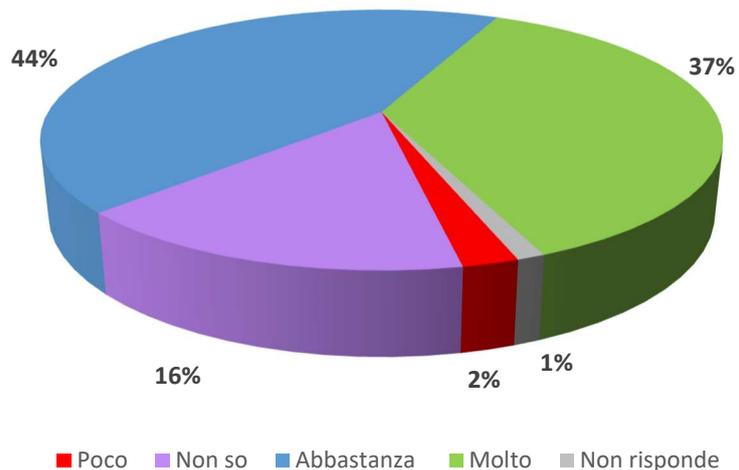
**COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' DELL'ACCOMPAGNATORE? \***



\* della squadra di operatori che ha accompagnato il beneficiario per più tempo nel corso dell'anno di servizio 23-24

**I MEZZI UTILIZZATI**

**I MEZZI SONO PULITI E ORDINATI?**



## EVENTUALI SUGGERIMENTI

Lo spazio relativo ai suggerimenti è stato utilmente compilato da 28 famiglie; il contenuto espresso può essere sintetizzato come segue:

- apprezzamenti verso il servizio e ringraziamenti: n°15
- richieste particolari o suggerimenti per migliorare aspetti specifici del servizio: n° 3
- critiche verso alcuni aspetti del servizio: n° 7
- osservazioni su alcuni aspetti relazionali del personale: n°3

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 la gestione dei contatti tramite Whatsapp, nonché aspetti relativi alla programmazione del servizio.

Infine, le critiche verso il servizio si sono focalizzate su aspetti logistici (orari, rispetto dei tempi, turn over degli operatori) nonché su questioni legate alla sicurezza sui mezzi.

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.