



Comune di Comacchio



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO ANNO 2025 – GRADIMENTO E QUALITA' PERCEPITA

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio di "trasporto e accompagnamento gratuito in favore di persone che non hanno possibilità di trasporto autonomo e punto accoglienza delle richieste", Cooperativa Sociale Girogirotondo ha deciso di realizzare un'indagine di customer satisfaction, mediante la somministrazione di un questionario anonimo.

Il presente questionario rileva il gradimento, da parte dell'utenza, del servizio offerto per individuare gli specifici fattori di qualità e gli standard di riferimento sulla base dei quali programmare il miglioramento.

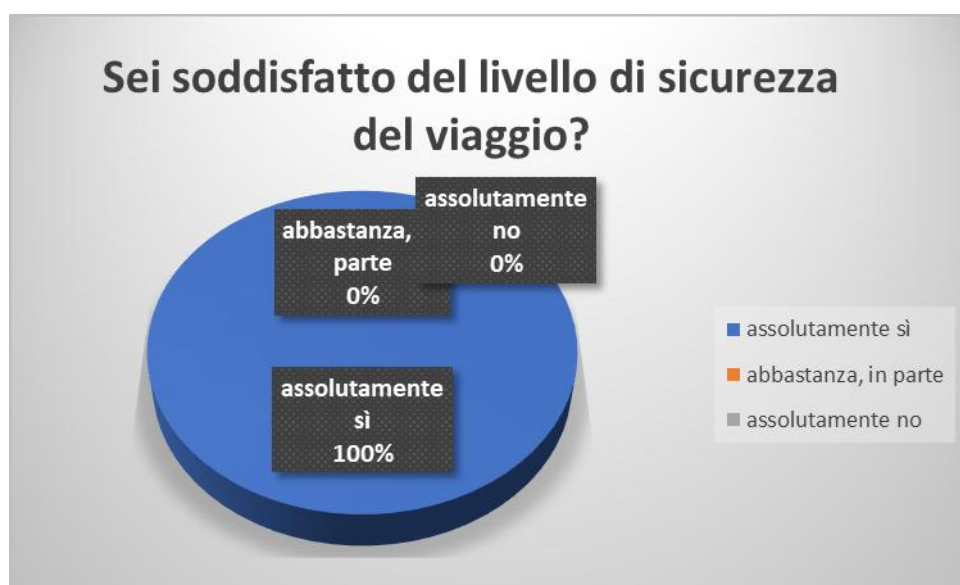
La modalità di consegna a mano del questionario cartaceo ha permesso di coinvolgere l'utenza che mostra difficoltà nella gestione della tecnologia, quasi la totalità del target.

I quesiti sono stati posti in modo user friendly, con icone di semplice comprensione, rendendo così la compilazione semplice e veloce. La maggior parte degli utenti ha compilato il questionario presso il proprio domicilio e lo ha restituito in un secondo momento, per agevolare una maggiore imparzialità.

Sono stati compilati complessivamente 39 questionari, pari a circa il 70% degli utenti che hanno ricevuto la richiesta di compilazione.

Qui di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

### LIVELLO DI SICUREZZA DEL VIAGGIO





Comune di Comacchio



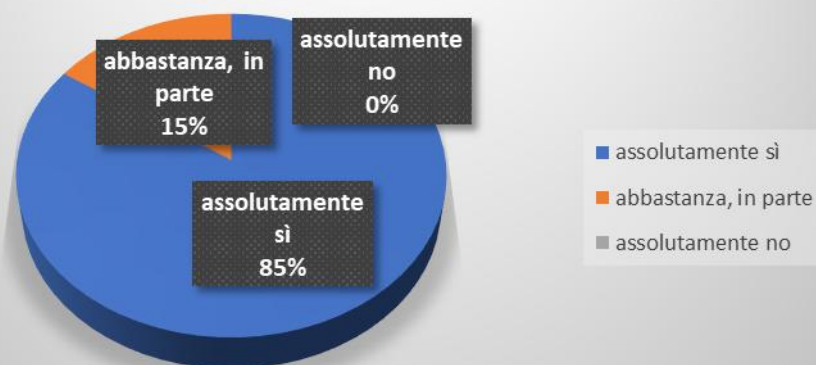
## CORTESIA DEL PERSONALE

### Sei soddisfatto del comportamento e della cortesia del personale?



## PULIZIA DEL VEICOLO

### Sei soddisfatto della pulizia del veicolo?





Comune di Comacchio



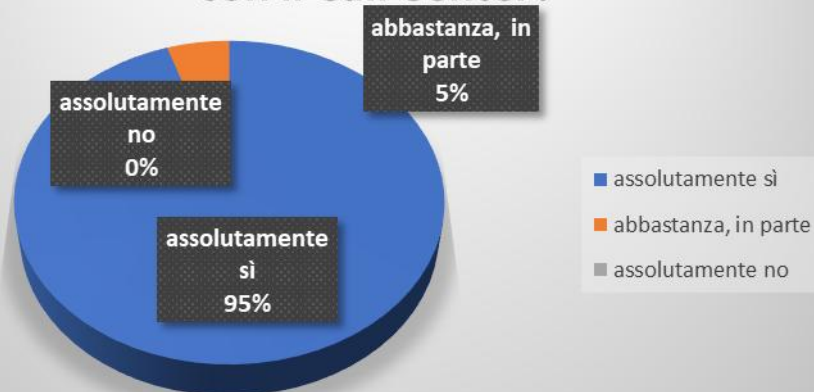
## PUNTUALITA' DEGLI OPERATORI

### Sei soddisfatto della puntualità degli operatori?



## COMUNICAZIONE CON CALL CENTER

### Sei soddisfatto della comunicazione con il Call Center?





Comune di Comacchio



## SODDISFAZIONE GENERALE



## EVENTUALI SUGGERIMENTI

Lo spazio relativo ai suggerimenti è stato compilato molto poco; il contenuto espresso può essere sintetizzato come segue: richieste particolari/suggerimenti per migliorare aspetti specifici del servizio (disponibilità di mezzi ulteriori, disappunto per le attese dovute a più trasporti concomitanti).

La Cooperativa Girogirotondo, che eroga il servizio, avrà cura di esaminare i suggerimenti pervenuti, in un'ottica costruttiva, al fine di ottimizzare ulteriormente il servizio trasporto, compatibilmente con le risorse economiche, logistiche e di personale disponibili e di sollecitare la compilazione delle risposte aperte in occasione delle prossime somministrazioni.