

c_e664-01/09/2025-0003327/A - Allegato
Utente 2 (A02)

Indagine soddisfazione del servizio erogato



ASIA riconosce l'importanza strategica di rilevare l'opinione di cittadine e cittadini in relazione al servizio offerto, per questo motivo indagare la soddisfazione dell'utenza rappresenta un momento importante di ascolto dell'utenza e delle sue aspettative per il miglioramento continuo delle prestazioni di servizio.

Per il secondo anno consecutivo è stato utilizzato il metodo CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), questionario online fornito attraverso un codice QR o un link che si collega a un sito web, replicabile ed economicamente sostenibile, consentendo una rilevazione costante ad intervalli pianificati finalizzata alla comprensione dell'andamento della percezione della soddisfazione dell'utenza nel tempo.

Vantaggi: possibilità di raccogliere molti pareri a costi contenuti; strumento di indagine non invadente; completamente anonimo permette di esprimere pareri senza essere influenzati da intervistatori; garantisce al partecipante tempo e tranquillità per elaborare i giudizi richiesti;

Svantaggi: le domande potrebbero non essere sempre comprese o interpretate correttamente; potrebbero essere espressi più pareri dallo stesso soggetto; non tutta l'utenza potrebbe essere raggiunta dalla rilevazione.

ASIA ha avviato la rilevazione dal 21/02/2025 al 10/04/2025, promuovendo il questionario sul sito web, per e-mail, su bolletta cartacea e con locandine affisse direttamente sulle isole di prossimità .

Sono stati raccolti e raggruppati 489 giudizi totali per i 24 comuni serviti. Nonostante un tasso di risposta pari al 2% (489 giudizi raccolti su oltre 25.000 utenze), il campione risulta statisticamente rappresentativo dell'utenza, con un margine di errore stimato di circa $\pm 4,4\%$ al 95% di confidenza. I risultati evidenziano una soddisfazione percepita positiva e in crescita, con un indice additivo con voto medio pari a 6,95 nel 2024, in aumento rispetto al 6,90 del 2023, corrispondente a un miglioramento del +0,5%.





Comunità VALLE DI CEMBRA Esiti soddisfazione 2024



Di seguito sono presentati i risultati medi complessivi raggiunti: la tabella mostra la comparazione con gli esiti dell'anno precedente ed i grafici ad anello le percentuali di soddisfazione in base ai valori espressi dall'utenza per l'anno 2024.

Comune di Albiano, Comune di Altavalle, Comune di Cembra Lisignago; Comune di Giovo; Comune di Lona Lases; Comune di Segonzano; Comune di Sover;	2023	2024	TREND
1. SERVIZIO orari di raccolta	7,07	7,78	↑ 0,7
2. SERVIZIO regolarità di raccolta	6,55	7,43	↑ 0,9
3. SERVIZIO puntualità del servizio di raccolta	6,47	7,65	↑ 1,2
4. SERVIZIO efficacia pulizia	5,58	6,55	↑ 1,0
5. SERVIZIO frequenza di asporto	6,01	7,18	↑ 1,2
6. SERVIZIO pulizia area dopo la raccolta	5,44	6,90	↑ 1,5
7. SERVIZIO Soddisfazione complessiva	6,10	7,26	↑ 1,2

1. ORARI DEL SERVIZIO RACCOLTA



2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA



3. PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA



4. EFFICACIA DEL SERVIZIO RACCOLTA



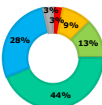
5. FREQUENZA DEL SERVIZIO RACCOLTA



6. PULIZIA DEL SERVIZIO RACCOLTA



7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA RACCOLTA





Comune di Albiano, Comune di Altavalle, Comune di Cembra Lisignago; Comune di Giovo; Comune di Lona Lases; Comune di Segonzano; Comune di Sover;	2023	2024	TREND
8. SPAZI dimensioni e capienza dei cestini/cassone	5,86	6,39	↑ 0,5
9. SPAZI accessibilità distanza/posizione	6,54	7,23	↑ 0,7
10. SPAZI piattaforma utilizzata	6,45	7,00	↑ 0,6
11. SPAZI rumorosità del servizio	6,83	7,90	↑ 1,1
12. SPAZI intralci e disagi provocati al traffico	7,03	8,17	↑ 1,1
13. SPAZI Soddisfazione complessiva	6,26	7,45	↑ 1,2

8. DIMENSIONI CASSONETTI



9. ACCESSIBILITÀ SPAZI



10. PIATTAFORMA UTILIZZATA



11. RUMOROSITÀ



12. INTRALCI AL TRAFFICO



13. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SPAZI



Comune di Albiano, Comune di Altavalle, Comune di Cembra Lisignago; Comune di Giovo; Comune di Lona Lases; Comune di Segonzano; Comune di Sover;	2023	2024	TREND
14. INFORMAZIONI chiarezza informazioni e avvisi	6,44	6,72	↑ 0,3
15. INFORMAZIONI facilità di contatto degli uffici	6,10	6,24	↑ 0,1
16. INFORMAZIONI a cortesia del personale	7,23	7,64	↑ 0,4
17. INFORMAZIONI capacità risolvere problematiche	6,22	6,94	↑ 0,7
18. INFORMAZIONI Soddisfazione complessiva	6,43	7,05	↑ 0,6
19. INFORMAZIONI servizio migliorato	5,79	5,95	↑ 0,2

14. CHIAREZZA INFORMAZIONI



15. FACILITÀ DI CONTATTO



16. CORTESIA PERSONALE



17. RISOLUZIONE DI PROBLEMI



18. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA INFORMAZIONI

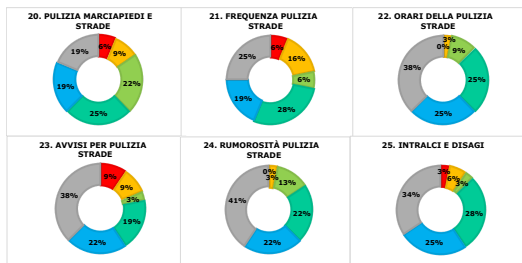


19. MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO



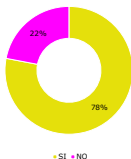


Comune di Albiano, Comune di Altavalle, Comune di Cembra Lisignago; Comune di Giovo; Comune di Lona Lases; Comune di Segonzano; Comune di Sover;	2023	2024	TREND
20. STRADE pulizia	5,26	6,88	↑ 1,6
21. STRADE frequenza pulizie	5,28	6,75	↑ 1,5
22. STRADE orari di pulizia	5,78	7,90	↑ 2,1
23. STRADE informazioni/avvisi	5,50	6,90	↑ 1,4
24. STRADE rumorosità del servizio	6,26	7,79	↑ 1,5
25. STRADE intralci e disagi provocati	6,27	7,52	↑ 1,3

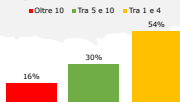


Centro Raccolta VALLE DI CEMBRA

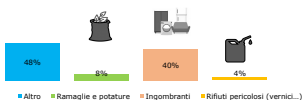
26. «Nell'ultimo anno si è recato al CR?»



27. Quante volte si è recato al CR?



28. Tipologia di rifiuto conferito



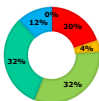


Comunità VALLE DI CEMBRA Esiti soddisfazione 2024

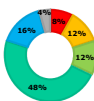


Comune di Albiano, Comune di Altavalle, Comune di Cembra Lisignago; Comune di Giovo; Comune di Lona Lases; Comune di Segonzano; Comune di Sover;	2023	2024	TREND
29. CENTRO RACCOLTA orari di apertura	4,71	5,92	↑ 1,2
30. CENTRO RACCOLTA segnaletica	5,97	6,96	↑ 1,0
31. CENTRO RACCOLTA spazi di manovra	6,90	7,30	↑ 0,4
32. CENTRO RACCOLTA ordine e pulizia dell'impianto	6,84	7,64	↑ 0,8
33. CENTRO RACCOLTA cortesia del personale	6,81	7,43	↑ 0,6
34. CENTRO RACCOLTA soddisfazione complessiva	5,87	6,79	↑ 0,9

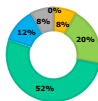
29. ORARI APERTURA CR



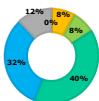
30. SEGNALETICA CR



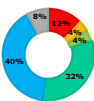
31. SPAZI MANOVRA CR



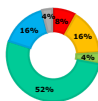
32. PULIZIA E ORDINE CR



33. CORTESIA PERSONALE CR



34. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA CR



Sono arrivati n.16 commenti suggerimenti liberi, grazie! Asia ha intrapreso azioni di miglioramento specifiche, anche tenendo conto dei commenti espressi, per continuare a migliorare il proprio servizio e la soddisfazione di tutte le cittadine ed i cittadini.

Per qualsiasi dubbio contatta ASIA al numero 0461 241181
numero verde 800 740410
o visita il sito www.asia.tn.it