



# ASIA - ALDENO CIMONE E GARNIGA

## Esiti soddisfazione 2024



### 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 .

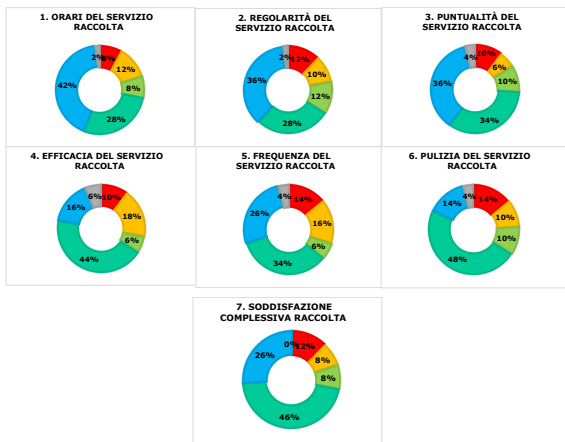
Sono stati raccolti e raggruppati 489 giudizi totali per i 24 comuni serviti. Nonostante un tasso di risposta pari al 2% (489 giudizi raccolti su oltre 25.000 utenze), il campione risulta statisticamente rappresentativo dell'utenza, con un margine di errore stimato di circa  $\pm 4,4\%$  al 95% di confidenza. 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%.





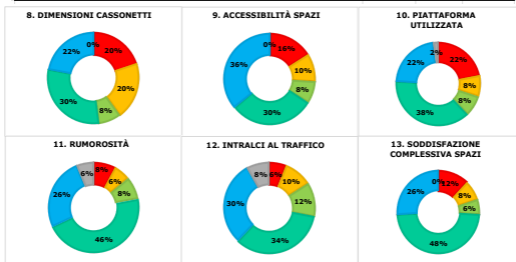
Sono stati raccolti e raggruppati 50 giudizi per quest'area. Di seguito sono presentati i risultati medi complessivi raggiunti: la tabella mostra la comparazione con gli esiti dell'anno precedente ed i grafici ad anello le percentuali di soddisfazione in base ai valori espressi dall'utenza per l'anno 2024.

Comune di Aldeno, Comune di Cimone e Comune di Garniga terme	2023	2024	TREND
1. SERVIZIO orari di raccolta	7,98	7,65	↑ 0,3
2. SERVIZIO regolarità di raccolta	7,76	7,18	↓ -0,6
3. SERVIZIO puntualità del servizio di raccolta	7,94	7,42	↓ -0,5
4. SERVIZIO efficacia pulizia	6,71	6,49	↓ -0,2
5. SERVIZIO frequenza di asporto	7,08	6,79	↓ -0,3
6. SERVIZIO pulizia area dopo la raccolta	7,03	6,52	↓ -0,5
7. SERVIZIO Soddisfazione complessiva	6,97	7,04	↑ 0,1

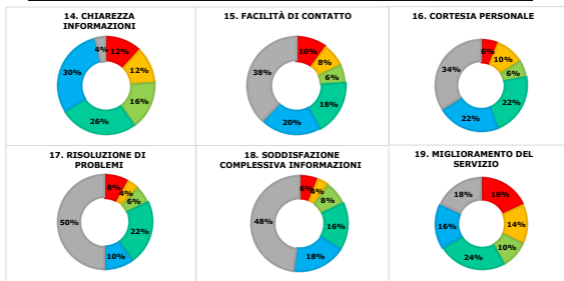




Comune di Aldeno, Comune di Cimone e Comune di Garniga terme	2023	2024	TREND
8. SPAZI dimensioni e capienza dei cestini/cassone	6,34	6,16	↓ -0,2
9. SPAZI accessibilità distanza/posizione	6,66	6,90	↑ 0,2
10. SPAZI piattaforma utilizzata	6,90	6,31	↓ -0,6
11. SPAZI rumorosità del servizio	7,14	7,40	↑ 0,3
12. SPAZI intralci e disagi provocati al traffico	7,27	7,52	↑ 0,3
13. SPAZI Soddisfazione complessiva	6,79	6,98	↑ 0,2

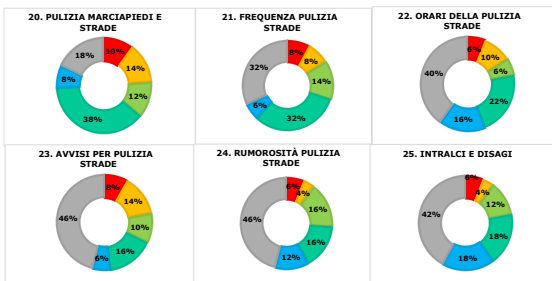


Comune di Aldeno, Comune di Cimone e Comune di Garniga terme	2023	2024	TREND
14. INFORMAZIONI chiarezza informazioni e avvisi	7,35	6,79	↓ -0,6
15. INFORMAZIONI facilità di contatto degli uffici	7,17	6,71	↓ -0,5
16. INFORMAZIONI a cortesia del personale	7,64	7,18	↓ -0,5
17. INFORMAZIONI capacità risolvere problematiche	6,89	6,84	↓ -0,1
18. INFORMAZIONI Soddisfazione complessiva	7,10	7,15	↑ 0,1
19. INFORMAZIONI servizio migliorato	6,43	5,95	↓ -0,5



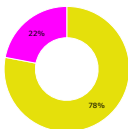


Comune di Aldeno, Comune di Cimone e Comune di Garniga terme	2023	2024	TREND
20. STRADE pulizia	6,42	6,32	↓ -0,1
21. STRADE frequenza pulizie	6,31	6,35	↑ 0,0
22. STRADE orari di pulizia	6,53	6,90	↑ 0,4
23. STRADE informazioni/avvisi	6,40	5,93	↓ -0,5
24. STRADE rumorosità del servizio	6,50	6,59	↑ 0,1
25. STRADE intralci e disagi provocati	6,71	6,97	↑ 0,3



## Centro Raccolta ALDENO CIMONE E GARNIGA TERME

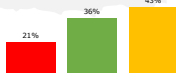
26. «Nell'ultimo anno si è recato al CR?»



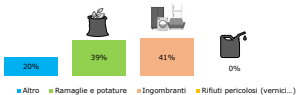
• SI • NO

27. Quante volte si è recato al CR?

• Oltre 10 • Tra 5 e 10 • Tra 1 e 4



28. Tipologia di rifiuto conferito



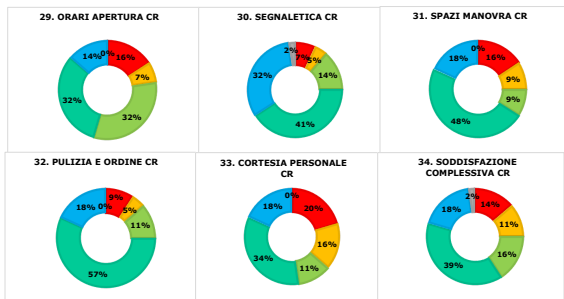
■ Altro ■ Ramaglie e potature ■ Ingombranti ■ Rifiuti pericolosi (vernici...)



# ALDENO CIMONE E GARNIGA Esiti soddisfazione 2024



Comune di Aldeno, Comune di Cimone e Comune di Garniga terme	2023	2024	TREND
29. CENTRO RACCOLTA orari di apertura	5,50	6,23	↑ 0,7
30. CENTRO RACCOLTA segnaletica	7,24	7,42	↑ 0,2
31. CENTRO RACCOLTA spazi di manovra	6,84	6,48	↓ -0,4
32. CENTRO RACCOLTA ordine e pulizia dell'impianto	7,26	7,14	↓ -0,1
33. CENTRO RACCOLTA cortesia del personale	6,46	5,98	↓ -0,5
34. CENTRO RACCOLTA soddisfazione complessiva	6,34	6,44	↑ 0,1



Sono arrivati n.22 commenti e 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](http://www.asia.tn.it)