

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 .

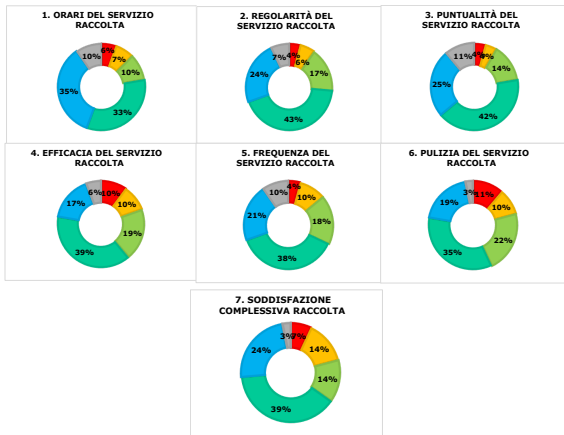
Sono stati raccolti e raggruppati 489 giudizi totali per i 24 comuni serviti. Nonostante un tasso di risposta pari al 2% (489 giudizi raccolti su oltre 25.000 utenze), il campione risulta statisticamente rappresentativo dell'utenza, con un margine di errore stimato di circa $\pm 4,4\%$ al 95% di confidenza. 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 72 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 Cavedine, Comune di Madruzzo e Comune Vallelaghi	2023	2024	TREND
1. SERVIZIO orari di raccolta	8,02	7,69	📉 -0,3
2. SERVIZIO regolarità di raccolta	7,71	7,45	📉 -0,3
3. SERVIZIO puntualità del servizio di raccolta	7,82	7,56	📉 -0,3
4. SERVIZIO efficacia pulizia	6,57	6,62	📈 0,0
5. SERVIZIO frequenza di asporto	7,12	7,12	📊 0,0
6. SERVIZIO pulizia area dopo la raccolta	6,77	6,66	📉 -0,1
7. SERVIZIO Soddisfazione complessiva	7,32	7,06	📉 -0,3





Comune di Cavedine, Comune di Madruzzo e Comune Vallelaghi	2023	2024	TREND
8. SPAZI dimensioni e capienza dei cestini/cassoni	6,68	6,14	↓ -0,5
9. SPAZI accessibilità distanza/posizione	7,65	6,88	↓ -0,8
10. SPAZI piattaforma utilizzata	7,46	6,68	↓ -0,8
11. SPAZI rumorosità del servizio	7,92	7,63	↓ -0,3
12. SPAZI intralci e disagi provocati al traffico	7,53	7,63	↑ 0,1
13. SPAZI Soddifazione complessiva	7,27	6,71	↓ -0,6

8. DIMENSIONI CASSONETTI



9. ACCESSIBILITÀ SPAZI



10. PIATTAFORMA UTILIZZATA



11. RUMOROSITÀ



12. INTRALCI AL TRAFFICO



13. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SPAZI



Comune di Cavedine, Comune di Madruzzo e Comune Vallelaghi	2023	2024	TREND
14. INFORMAZIONI chiarezza informazioni e avvisi	6,95	6,48	↓ -0,5
15. INFORMAZIONI facilità di contatto degli uffici	7,13	6,51	↓ -0,6
16. INFORMAZIONI a cortesia del personale	7,84	7,39	↓ -0,4
17. INFORMAZIONI capacità risolvere problemi	6,97	6,31	↓ -0,7
18. INFORMAZIONI Soddifazione complessiva	6,98	6,73	↓ -0,3
19. INFORMAZIONI servizio migliorato	6,34	5,93	↓ -0,4

14. CHIAREZZA INFORMAZIONI



15. FACILITÀ DI CONTATTO



16. CORTESIA PERSONALE



17. RISOLUZIONE DI PROBLEMI



18. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA INFORMAZIONI

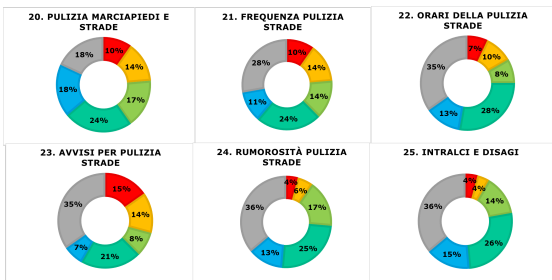


19. MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO



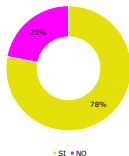


Comune di Cavedine, Comune di Madruzzo e Comune Vallelaghi	2023	2024	TREND
20. STRADE pulizia	6,52	6,39	↓ -0,1
21. STRADE frequenza pulizie	6,33	6,17	↓ -0,2
22. STRADE orari di pulizia	7,12	6,62	↓ -0,5
23. STRADE informazioni/avvisi	6,39	5,57	↓ -0,8
24. STRADE rumorosità del servizio	7,15	6,98	↓ -0,2
25. STRADE intralci e disagi provocati	7,22	7,17	↓ 0,0

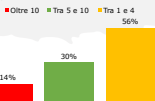


Centro Raccolta VALLE DEI LAGHI

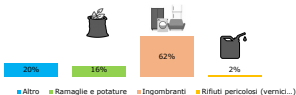
26. «Nell'ultimo anno si è recato al CR?»



27. Quante volte si è recato al CR?



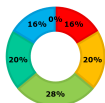
28. Tipologia di rifiuto conferito



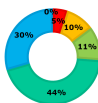


Comune di Cavedine, Comune di Madruzzo e Comune Valledaghi	2023	2024	TREND
29. CENTRO RACCOLTA orari di apertura	5,29	5,79	↑ 0,5
30. CENTRO RACCOLTA segnaletica	7,64	7,41	↓ -0,2
31. CENTRO RACCOLTA spazi di manovra	7,92	7,67	↓ -0,2
32. CENTRO RACCOLTA ordine e pulizia dell'impia	7,79	7,92	↑ 0,1
33. CENTRO RACCOLTA cortesia del personale	7,13	6,80	↓ -0,3
34. CENTRO RACCOLTA soddisfazione complessi	7,16	7,03	↓ -0,1

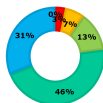
29. ORARI APERTURA CR



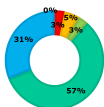
30. SEGNALETICA CR



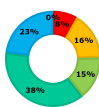
31. SPAZI MANOVRA CR



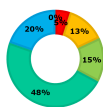
32. PULIZIA E ORDINE CR



33. CORTESIA PERSONALE CR



34. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA CR



Sono arrivati n.31 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