



# ASIA - ALTOPIANO PAGANELLA



## 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 27 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.

ALTOPIANO: Comune di Fai della Paganella, Comune di Molveno, Comune di Andalo, Comune di Cavedago e Comune di Spormaggiore	2023	2024	TREND
1. SERVIZIO orari di raccolta	7,5	7,4	↑ 0,2
2. SERVIZIO regolarità di raccolta	7,8	7,7	↓ 0,0
3. SERVIZIO puntualità del servizio di raccolta	8,0	7,8	↓ -0,2
4. SERVIZIO efficacia pulizia	6,9	6,5	↓ -0,4
5. SERVIZIO frequenza di asporto	7,3	7,0	↓ -0,3
6. SERVIZIO pulizia area dopo la raccolta	6,9	6,4	↓ -0,5
7. SERVIZIO Soddisfazione complessiva	7,2	7,1	↓ 0,0

**1. ORARI DEL SERVIZIO RACCOLTA**



**2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA**



**3. PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA**



**4. EFFICACIA DEL SERVIZIO RACCOLTA**



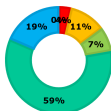
**5. FREQUENZA DEL SERVIZIO RACCOLTA**



**6. PULIZIA DEL SERVIZIO RACCOLTA**



**7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA RACCOLTA**





ALTOPIANO: Comune di Fai della Paganella, Comune di Molveno, Comune di Andalo, Comune di Cavedago e Comune di Spormaggiore	2023	2024	TREND
8. SPAZI dimensioni e capienza dei cestini/cassonetti	6,9	7,1	↑ 0,2
9. SPAZI accessibilità distanza/posizione	7,1	7,2	↑ 0,1
10. SPAZI piattaforma utilizzata	7,7	6,9	↓ -0,9
11. SPAZI rumorosità del servizio	7,7	6,8	↓ -0,8
12. SPAZI intralci e disagi provocati al traffico	7,7	7,7	↑ 0,0
13. SPAZI Soddisfazione complessiva	7,3	7,0	↓ -0,3

8. DIMENSIONI CASSONETTI



9. ACCESSIBILITÀ SPAZI



10. PIATTAFORMA UTILIZZATA



11. RUMOROSITÀ



12. INTRALCI AL TRAFFICO



13. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SPAZI



ALTOPIANO: Comune di Fai della Paganella, Comune di Molveno, Comune di Andalo, Comune di Cavedago e Comune di Spormaggiore	2023	2024	TREND
14. INFORMAZIONI chiarezza informazioni e avvisi	7,1	7,1	↑ 0,1
15. INFORMAZIONI facilità di contatto degli uffici	7,0	7,3	↑ 0,3
16. INFORMAZIONI a cortesia del personale	7,6	7,6	↑ 0,0
17. INFORMAZIONI capacità risolvere problematiche	7,6	7,0	↓ -0,6
18. INFORMAZIONI Soddisfazione complessiva	7,6	6,9	↓ -0,7
19. INFORMAZIONI servizio migliorato	6,6	6,6	↓ 0,0

14. CHIAREZZA INFORMAZIONI



15. FACILITÀ DI CONTATTO



16. CORTESIA PERSONALE



17. RISOLUZIONE DI PROBLEMI



18. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA INFORMAZIONI

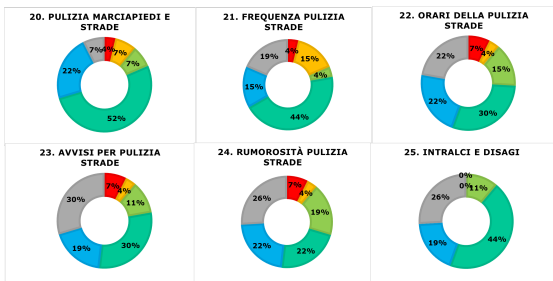


19. MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO



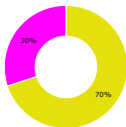


ALTOPIANO: Comune di Fai della Paganella, Comune di Molveno, Comune di Andalo, Comune di Cavedago e Comune di Spormaggiore	2023	2024	TREND
20. STRADE pulizia	6,8	7,4	↑ 0,6
21. STRADE frequenza pulizie	6,5	7,0	↑ 0,5
22. STRADE orari di pulizia	7,2	7,0	↓ -0,1
23. STRADE informazioni/avvisi	6,4	7,1	↑ 0,7
24. STRADE rumorosità del servizio	7,3	6,9	↓ -0,4
25. STRADE intralci e disagi provocati	7,4	7,8	↑ 0,4



### Centro Raccolta ALTOPIANO

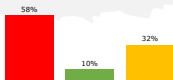
26. «Nell'ultimo anno si è recato al CR?»



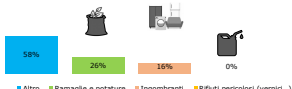
■ SI ■ NO

27. Quante volte si è recato al CR?

■ Oltre 10 ■ Tra 5 e 10 ■ Tra 1 e 4



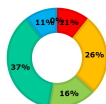
28. Tipologia di rifiuto conferito



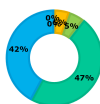


ALTOPIANO: Comune di Fai della Paganella, Comune di Molveno, Comune di Andalo, Comune di Cavedago e Comune di Spormaggiore	2023	2024	TREND	
29. CENTRO RACCOLTA orari di apertura	4,8	6,2	↑	1,3
30. CENTRO RACCOLTA segnaletica	7,3	7,8	↑	0,6
31. CENTRO RACCOLTA spazi di manovra	6,7	7,4	↑	0,6
32. CENTRO RACCOLTA ordine e pulizia dell'impianto	7,4	7,2	↓	-0,2
33. CENTRO RACCOLTA cortesia del personale	6,7	6,9	↑	0,2
34. CENTRO RACCOLTA soddisfazione complessiva	6,4	6,8	↑	0,5

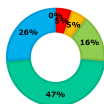
29. ORARI APERTURA CR



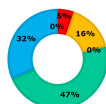
30. SEGNALETICA CR



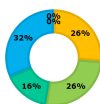
31. SPAZI MANOVRA CR



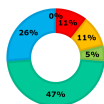
32. PULIZIA E ORDINE CR



33. CORTESIA PERSONALE CR



34. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA CR



Sono arrivati n.14 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)