



AZIMUT Spa  
Indagine customer cittadini 2023  
- CERVIA -  
Gennaio 2024



Gennaio 2024

## PREMESSA

- \* Indagine sulla soddisfazione dei cittadini, residenti nel comune di Cervia, in merito ai servizi erogati e gestiti da Azimut : disinfestazione, servizio sosta, servizi cimiteriali.
- \* Analisi condotta con una metodologia che ha previsto interviste personali face-to-face condotte all'uscita del cimitero della città'.
- \* Progetto di ricerca effettuato fra l'11 ed 30 dicembre 2023.
- \* Complessivamente sono state realizzate 121 interviste utili.

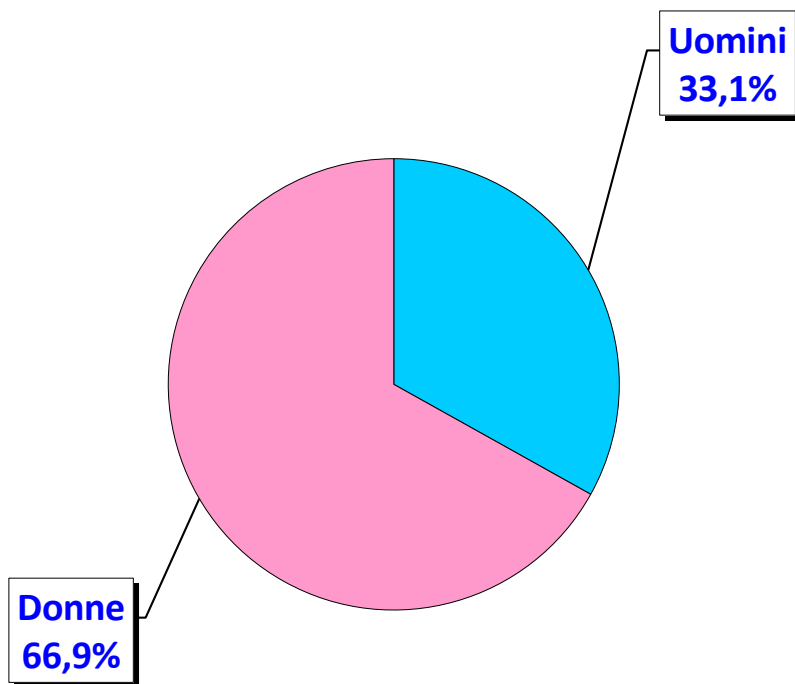
## GDPR PRIVACY

- \* Al momento del contatto l'intervistatore si presentava declinando le proprie generalita' (nome e cognome), dichiarando che operava per conto ed in nome della societa' Metrica Ricerche di Milano e chiedendo la disponibilita' a svolgere una breve intervista; inoltre gli intervistatori indossavano un giubbotto marcato Azimut). Dopo la presentazione, veniva garantito che tutte le informazioni raccolte e fornite sarebbero state trattate in modo anonimo, nella globalita' dell'analisi statistica di tutte le risposte, nel rispetto del GDPR Privacy del maggio 2018.

# IL PROFILO DEL CAMPIONE



# Sesso ed eta' intervistati



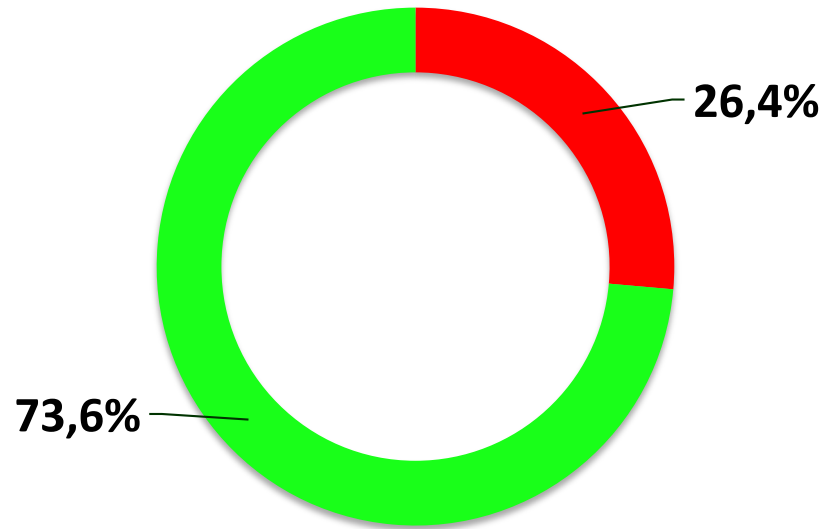
	Valori medi (n° anni)
<b>ETA' MEDIA</b>	<b>49,2</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>57,9</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>42,1</b>
<b>Eta' media 2022</b>	<b>54,7</b>

base: totale campione intervistati

# LA DISINFESTAZIONE



# Segnalazioni spontanee di criticita'



- Si', esistono criticita'
- No, non ho rilevato criticita'

<u><i>Si' esistono criticita'</i></u>	<b>%</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>65,6</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>43,8</b>

# Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

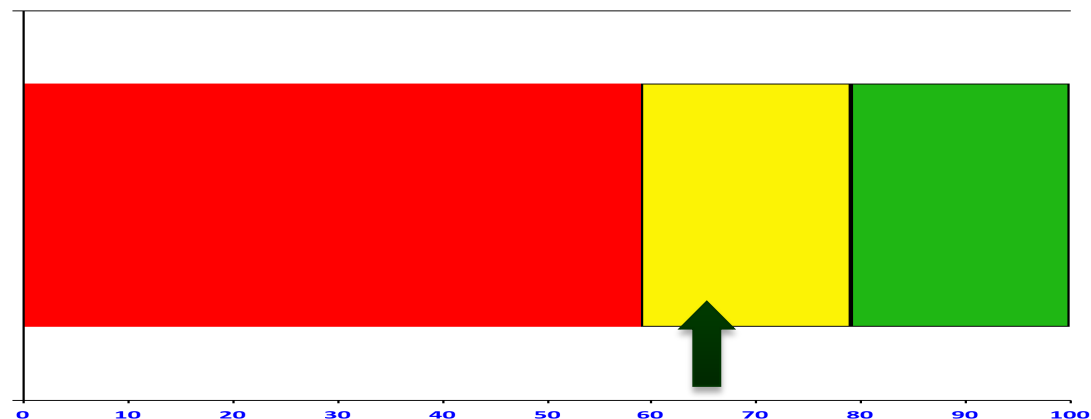
**Valori percentuali calcolati sul totale degli intervistati per territorio - CERVIA 121 casi**

	<b>TOTALE CAMPIONE</b>
<b>Continua presenza delle zanzare</b>	<b>14,9%</b>
<b>Poco efficace</b>	<b>5,8%</b>
<b>Non è stata trovata una soluzione valida</b>	<b>6,6%</b>
<b>Poco frequente</b>	<b>-</b>
<b>Troppi piccioni /colombi</b>	<b>5,0%</b>
<b>Non arrivano in tutte le aree della città</b>	<b>-</b>
<b>Non tempestività degli interventi / Mancanza di prevenzione</b>	<b>1,7%</b>
<b>Altre segnalazioni</b>	<b>.....</b>
<b>NESSUNA SEGNALAZIONE SPONTANEA DI CRITICITA'</b>	<b>73,6%</b>

base: totale campione intervistati



# Soddisfazione complessiva per il servizio



**65,0**  
**2022 = 64,0**

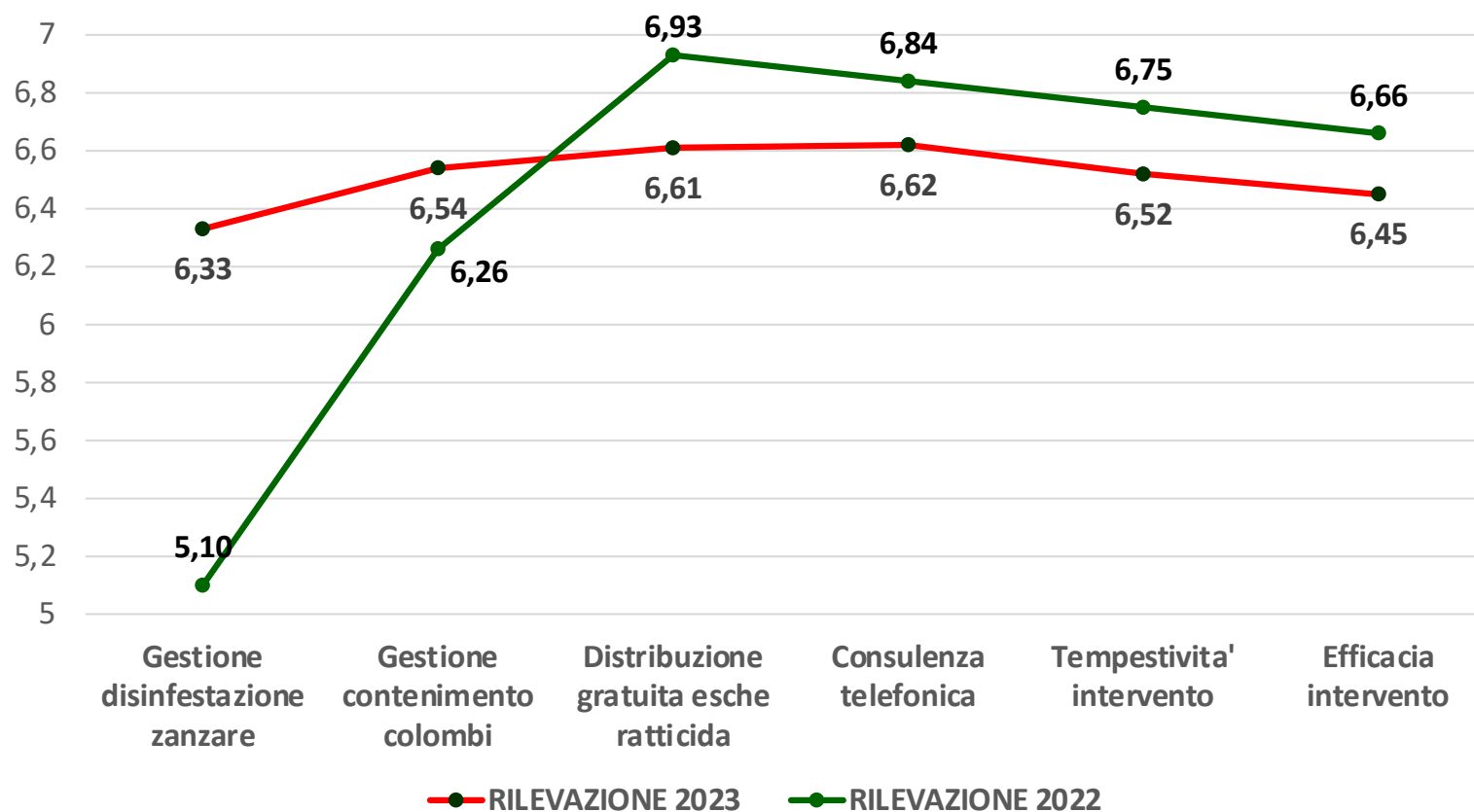
## Indice soddisfazione

(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //  
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //  
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

# Soddisfazione complessiva per il servizio

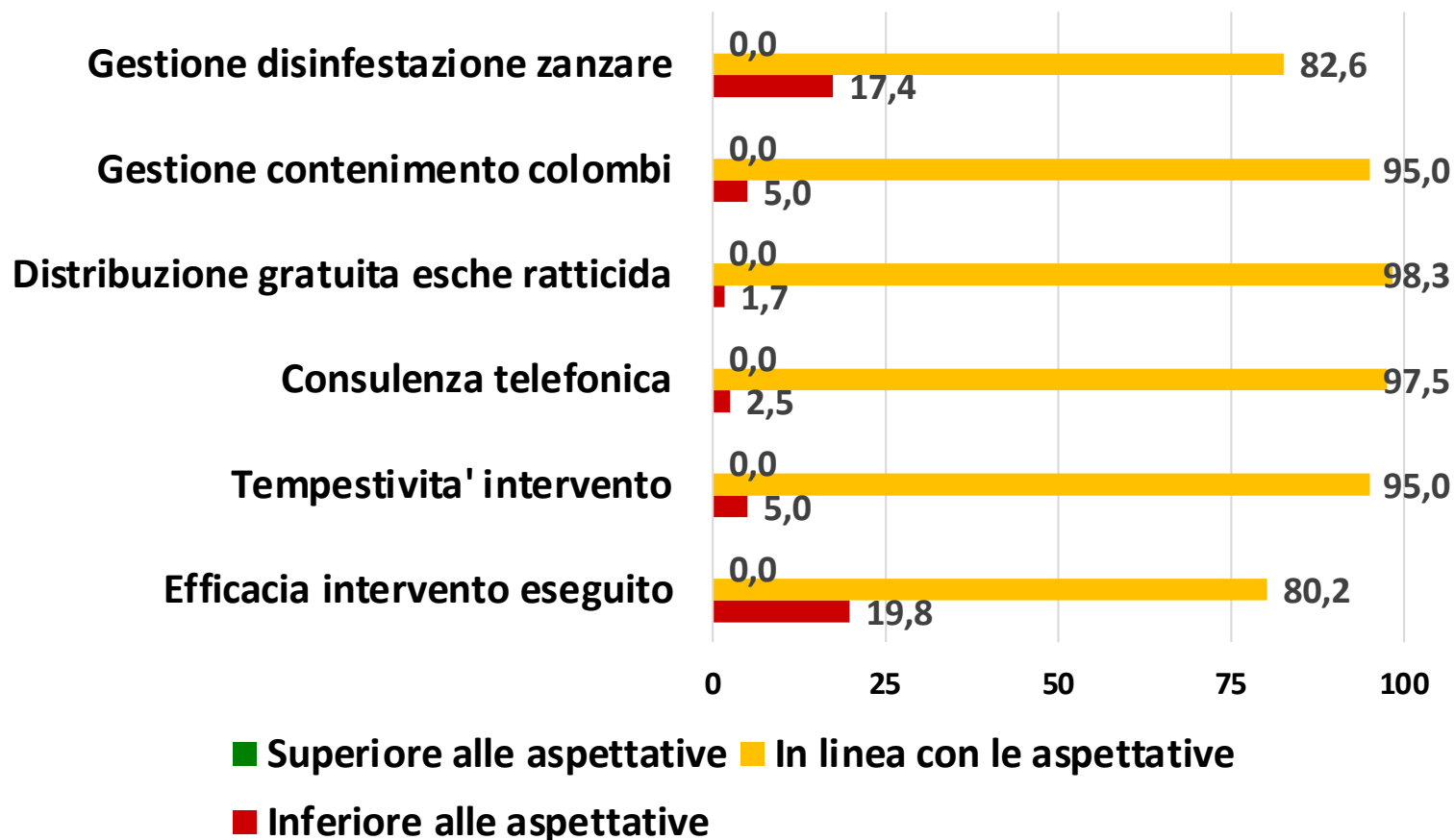
<b>VOTO MEDIO</b> (scala 1/10)	<b>TOTALE</b> <b>CAMPIONE</b>
<b>Totale campione</b>	<b>6,51</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>6,42</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>6,33</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>6,45</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>6,60</b>
<b>Uomo</b>	<b>6,53</b>
<b>Donna</b>	<b>6,50</b>

# Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio



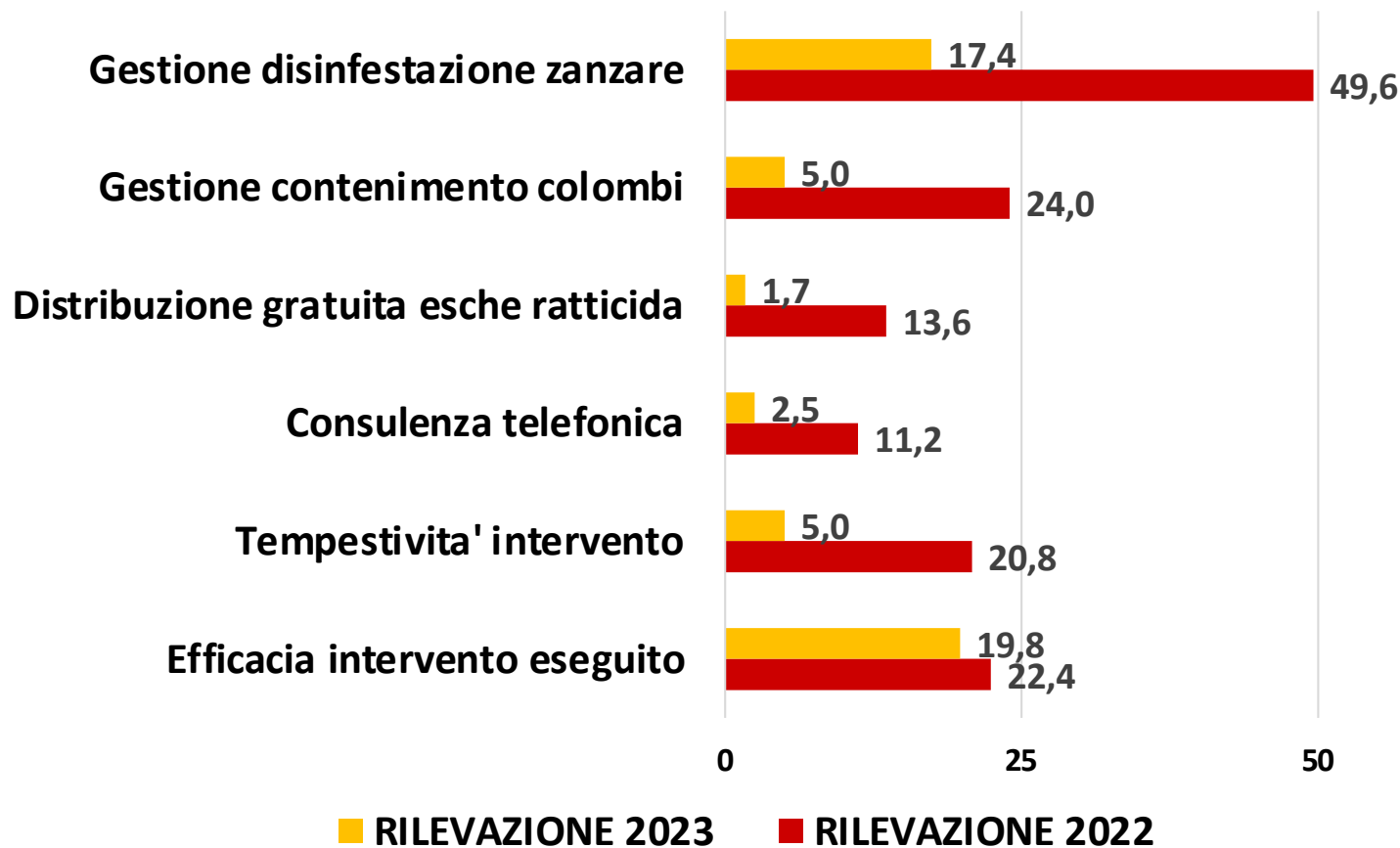
base: totale campione intervistati

# Valutazione servizio rispetto alle aspettative



base: totale campione intervistati

# Servizio giudicato inferiore alle aspettative

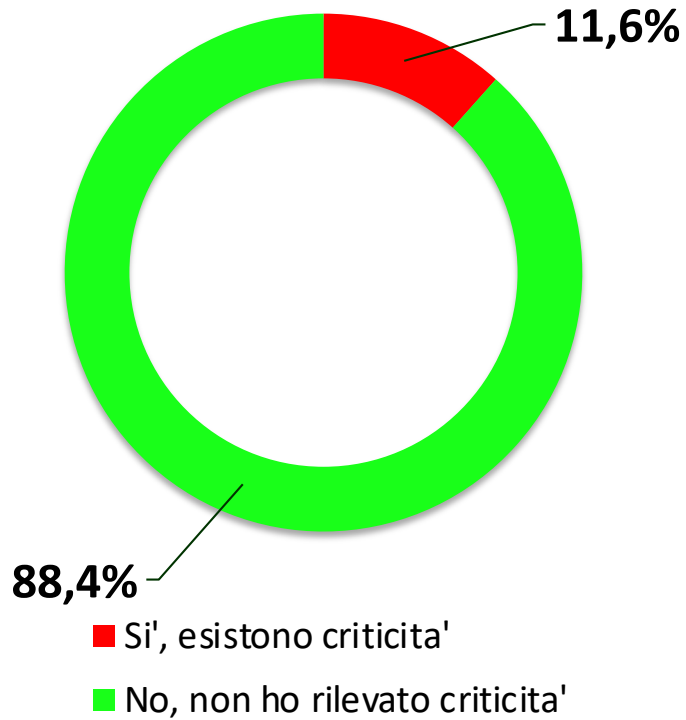


base: totale campione intervistati

# IL SERVIZIO SOSTA



# Segnalazioni spontanee di criticita'



<u>Si' esistono criticita'</u>	%
RILEVAZIONE 2022	44,0
RILEVAZIONE 2021	26,6

# Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

**Valori percentuali calcolati sul totale degli intervistati per territorio - CERVIA 121 casi**

	<b>TOTALE CAMPIONE</b>
<b>Pochi parcheggi</b>	-
<b>Prezzo alto del parcheggio/dell'abbonamento</b>	-
<b>Utilizzo del parcometro poco chiara</b>	-
<b>Parcometri poco visibili o non accessibili</b>	-
<b>Troppi parcheggi a pagamento</b>	<b>3,3%</b>
<b>Servizio poco organizzato / adeguato</b>	-
<b>Pochi parcheggi gratuiti</b>	<b>7,4%</b>
<b>Altre segnalazioni</b>	.....
<b>NESSUNA SEGNALAZIONE SPONTANEA DI CRITICITA'</b>	<b>88,4%</b>

base: totale campione intervistati



# Soddisfazione complessiva per il servizio



**67,0**  
**2022 = 70,0**

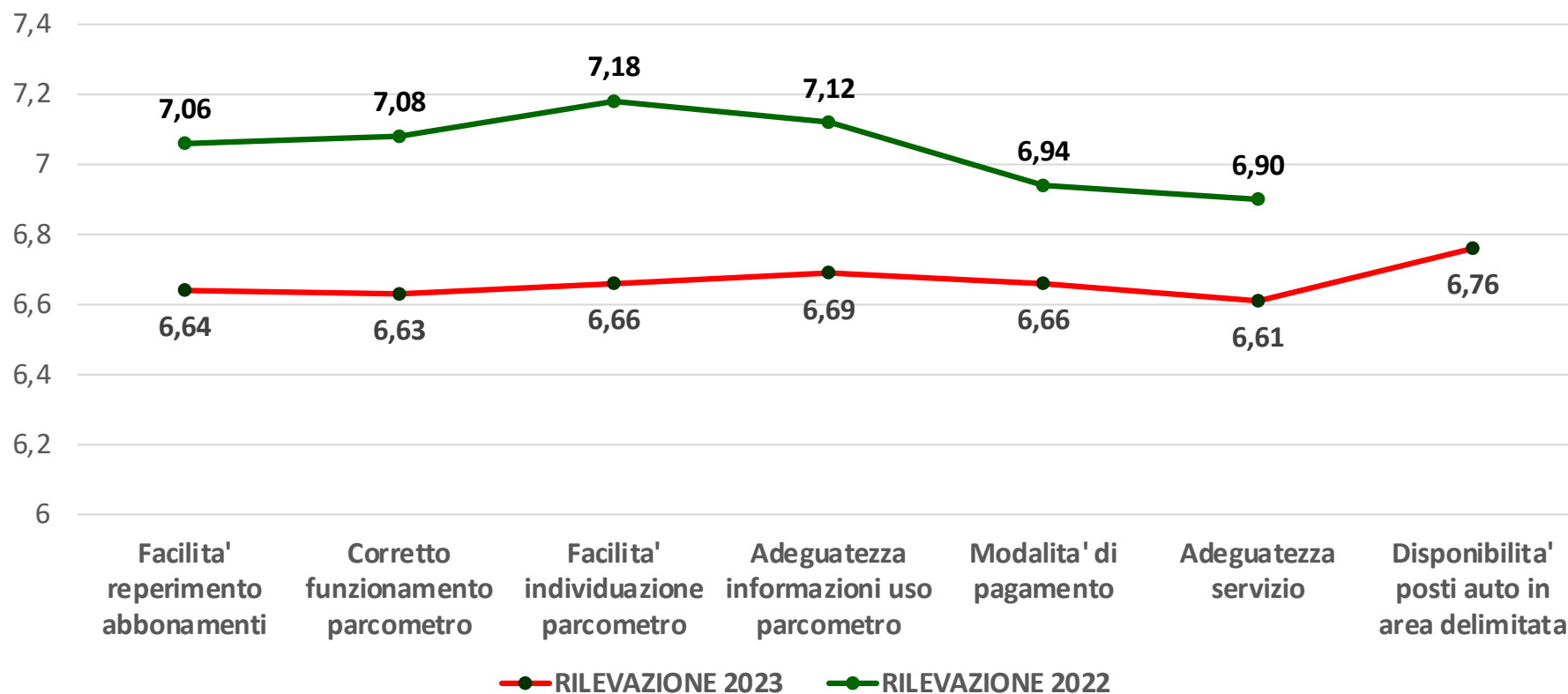
## Indice soddisfazione

(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //  
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //  
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

# Soddisfazione complessiva per il servizio

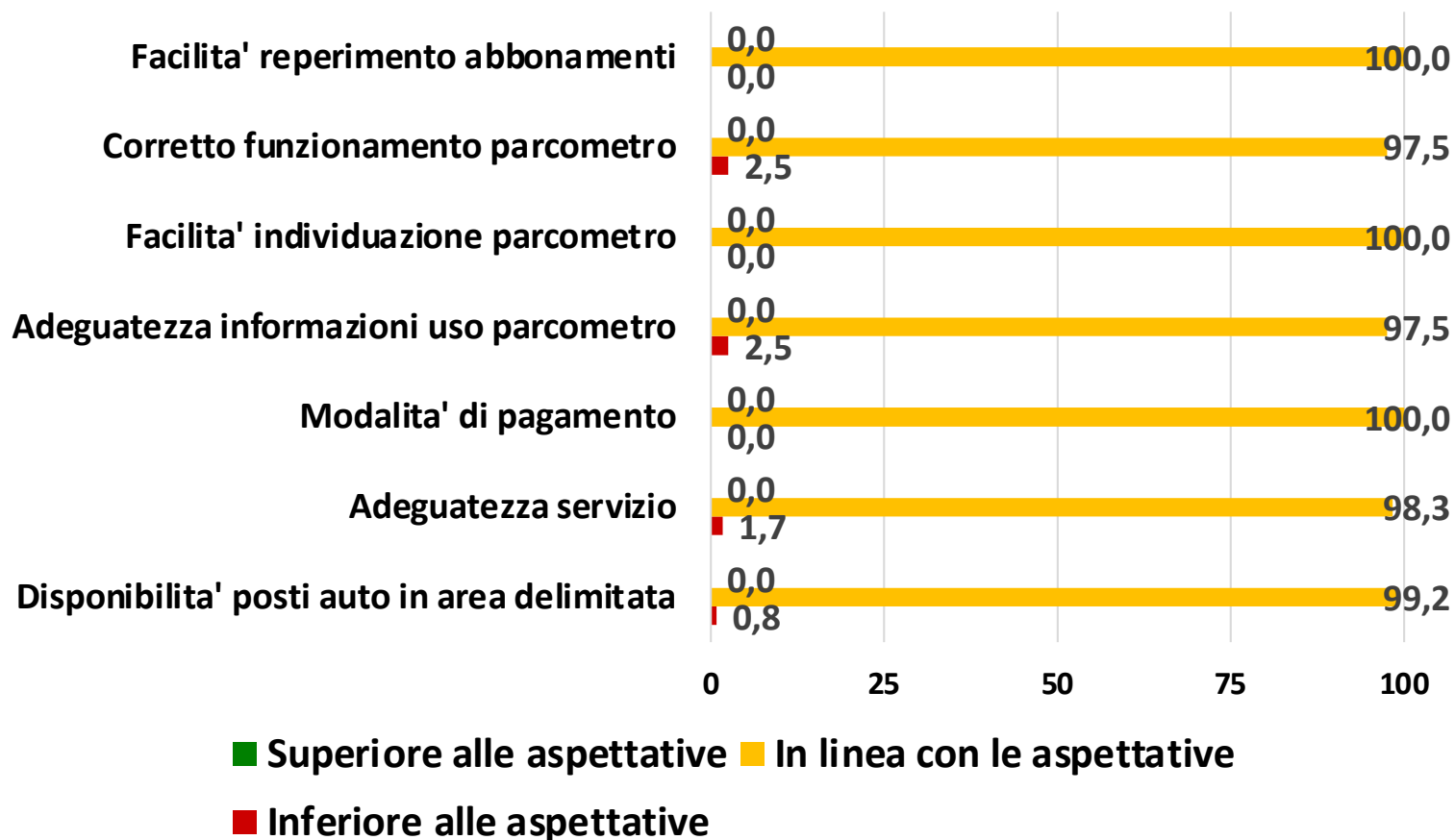
<b>VOTO MEDIO</b> (scala 1/10)	<b>TOTALE</b> <b>CAMPIONE</b>
<b>Totale campione</b>	<b>6,66</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>7,03</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>7,03</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>6,64</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>6,70</b>
<b>Uomo</b>	<b>6,68</b>
<b>Donna</b>	<b>6,66</b>

# Soddisfazione complessiva per il servizio



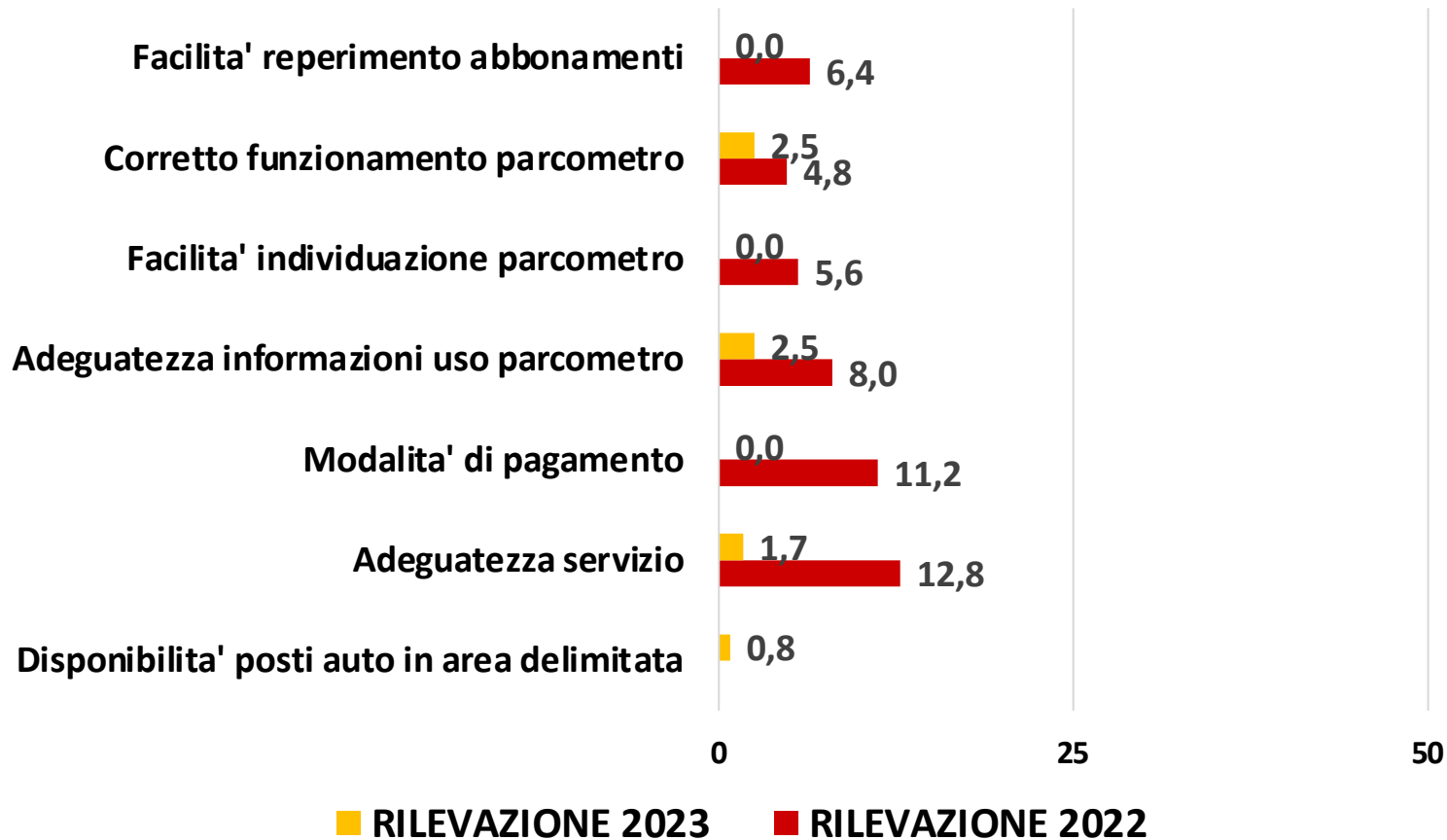
base: totale campione intervistati

# Valutazione servizio rispetto alle aspettative



base: totale campione intervistati

# Servizio giudicato inferiore alle aspettative

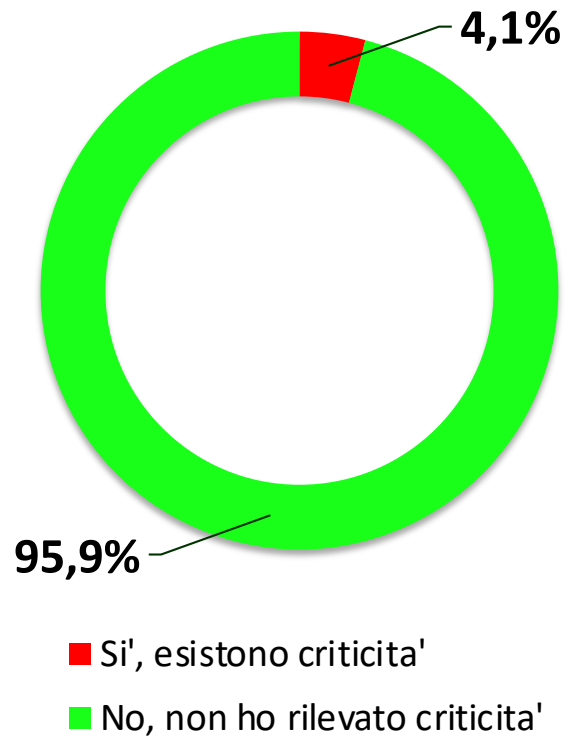


base: totale campione intervistati

# I SERVIZI CIMITERIALI



# Segnalazioni spontanee di criticita'



<u>Si' esistono criticita'</u>	%
RILEVAZIONE 2022	28,8
RILEVAZIONE 2021	7,8

base: totale campione intervistati

# Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

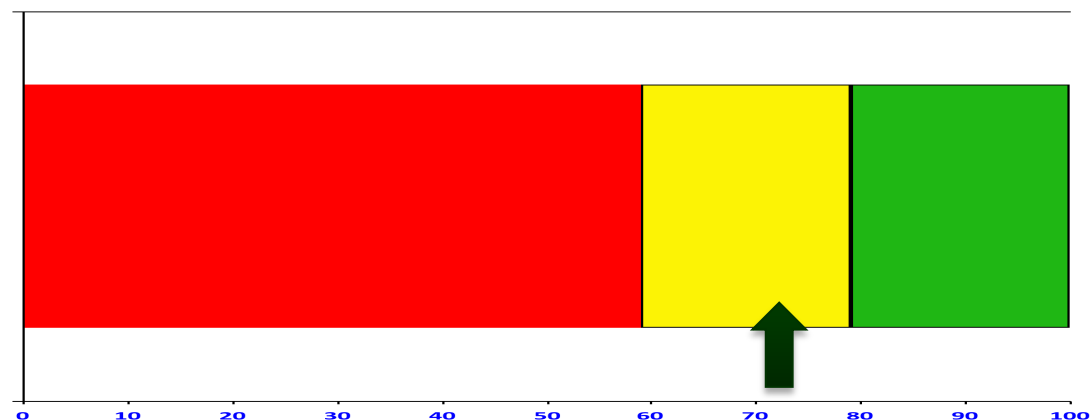
Valori percentuali calcolati sul totale degli intervistati per territorio - CERVIA 121 casi

	<b>TOTALE CAMPIONE</b>
<b>Problemi non risolti alle tombe dovuti all'alluvione</b>	-
<b>Orari di apertura scomodi</b>	<b>3,3%</b>
<b>Poche panchine</b>	-
<b>Poco organizzati/poca informazione</b>	-
<b>Mancanza di sorveglianza interna / di personale</b>	<b>0,8%</b>
<b>Pavimentazione irregolare pericolosa</b>	-
<b>Cancello chiuso per lavori</b>	-
<b>Altre segnalazioni</b>	.....
<b>NESSUNA SEGNALAZIONE SPONTANEA DI CRITICITA'</b>	<b>95,5%</b>

base: totale campione intervistati



# Soddisfazione complessiva per il servizio



**73,0**  
**2022 = 77,0**

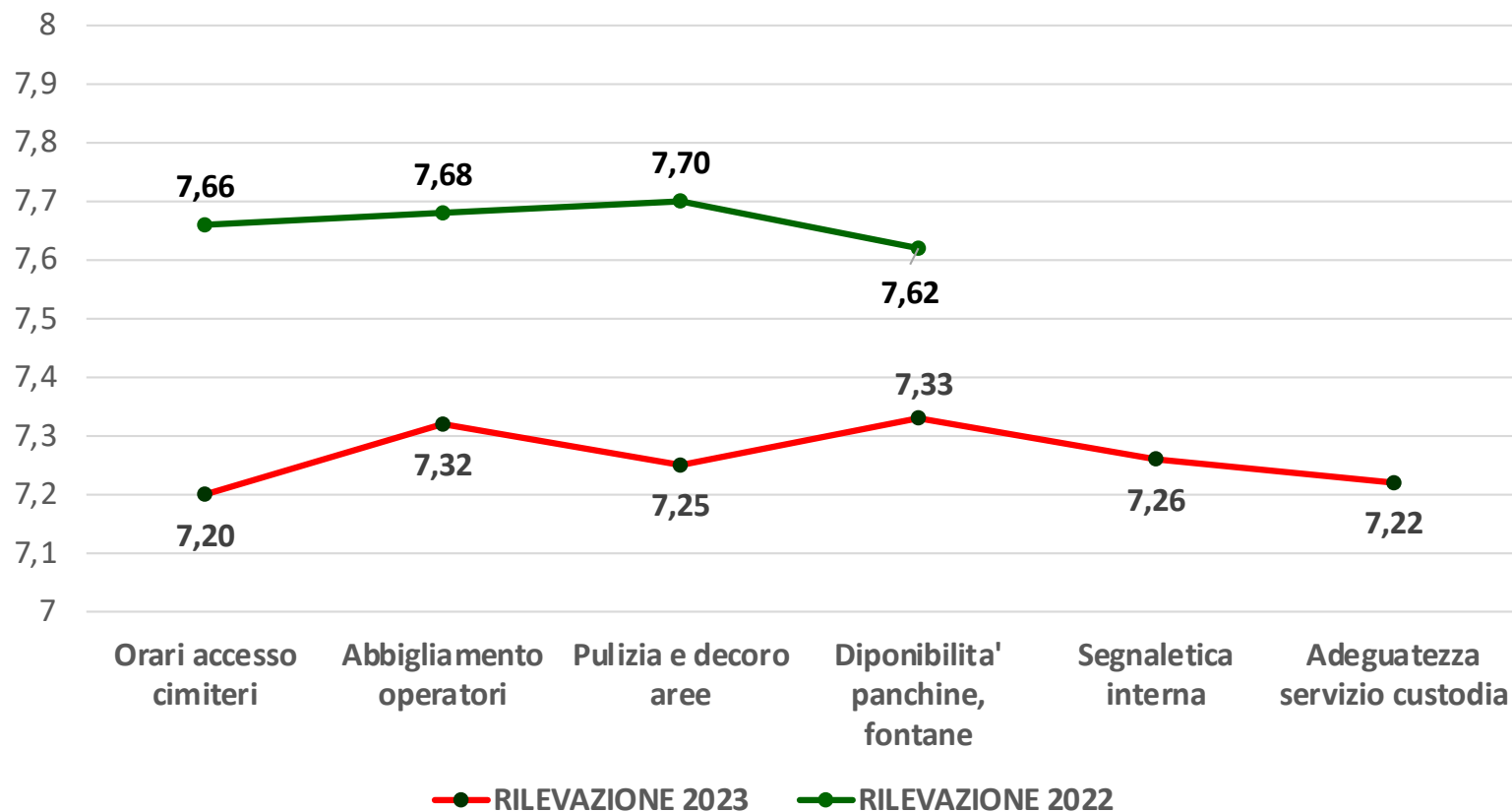
## Indice soddisfazione

(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //  
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //  
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

# Soddisfazione complessiva per il servizio

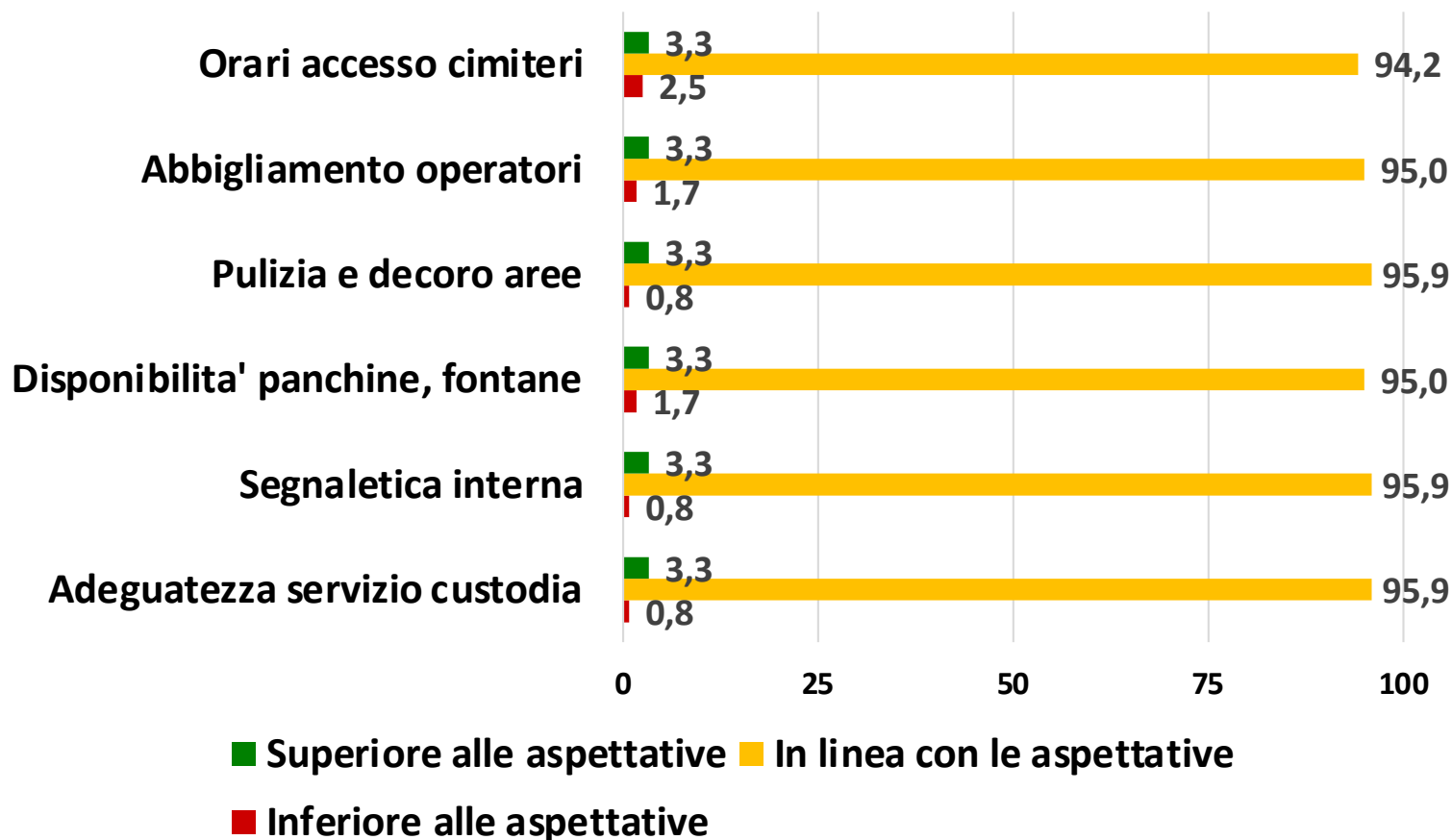
<b>VOTO MEDIO</b> (scala 1/10)	<b>TOTALE</b> <b>CAMPIONE</b>
<b>Totale campione</b>	<b>7,26</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>7,67</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>7,37</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>7,23</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>7,31</b>
<b>Uomo</b>	<b>7,32</b>
<b>Donna</b>	<b>7,24</b>

# Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio

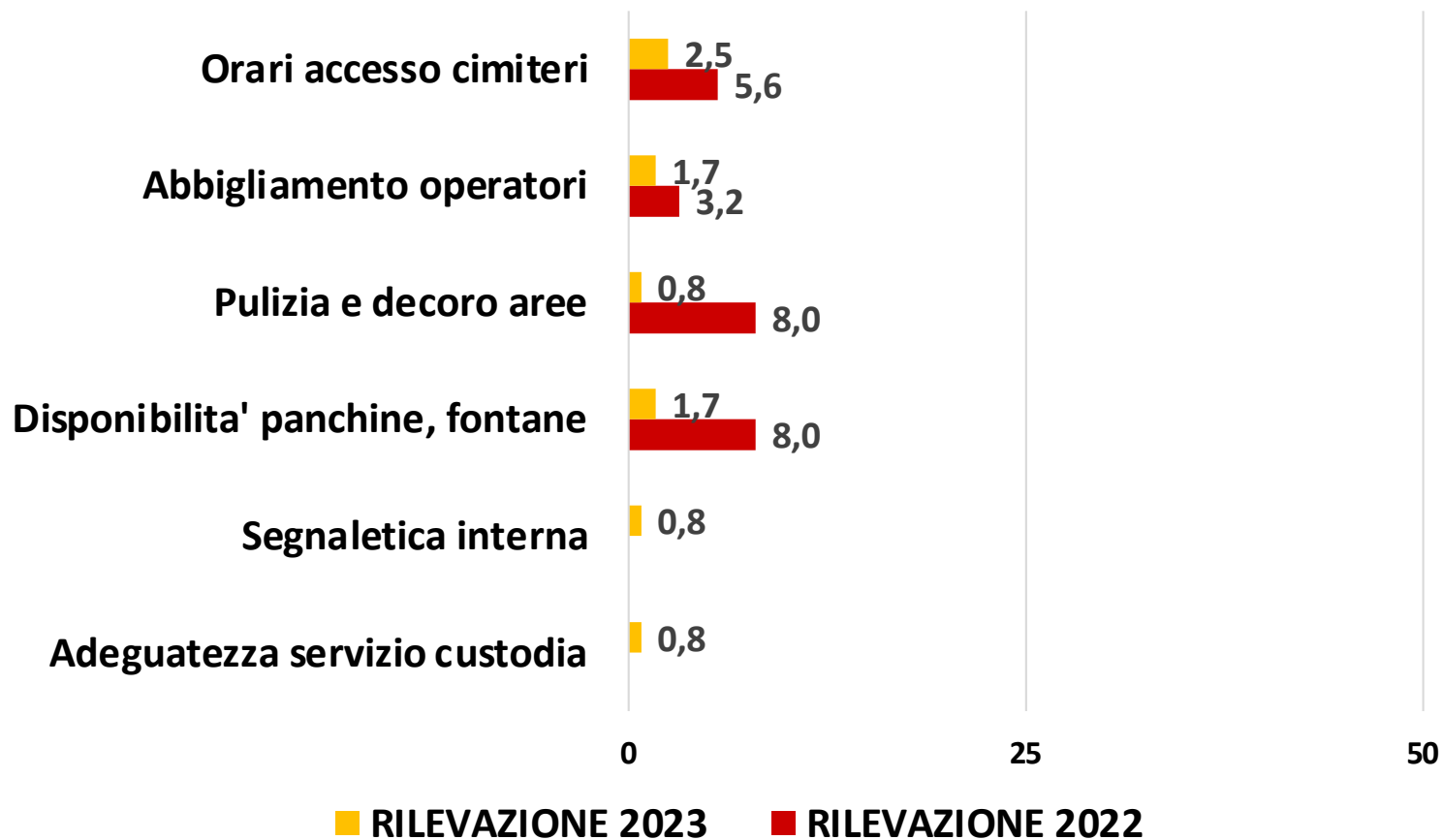


base: totale campione intervistati

# Valutazione servizio rispetto alle aspettative



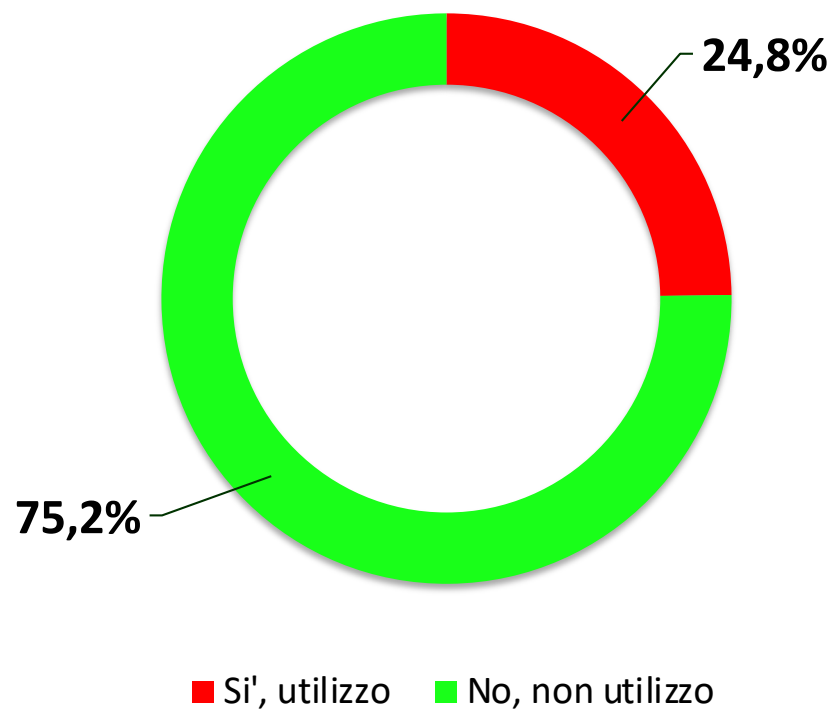
# Servizio giudicato inferiore alle aspettative



base: totale campione intervistati

***I servizi  
Tumulazione,  
Inumazione,  
Estumulazione ed  
Esumazione***

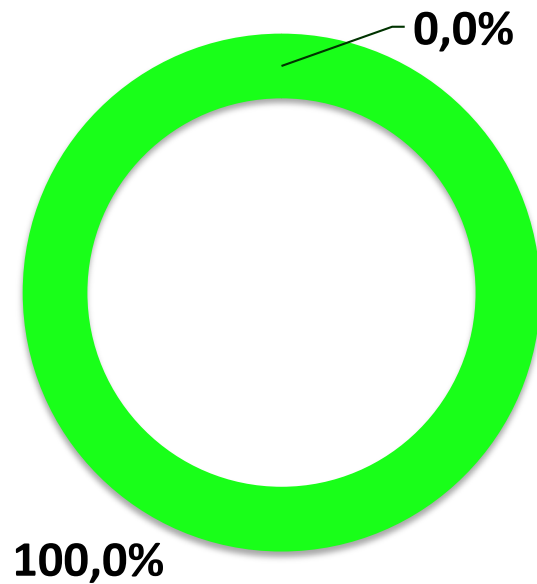
# Utilizzo del servizio



<u>Si', utilizzo</u>	%
RILEVAZIONE 2022	32,8
RILEVAZIONE 2021	51,9

base: totale campione intervistati

# Segnalazioni spontanee di criticita'

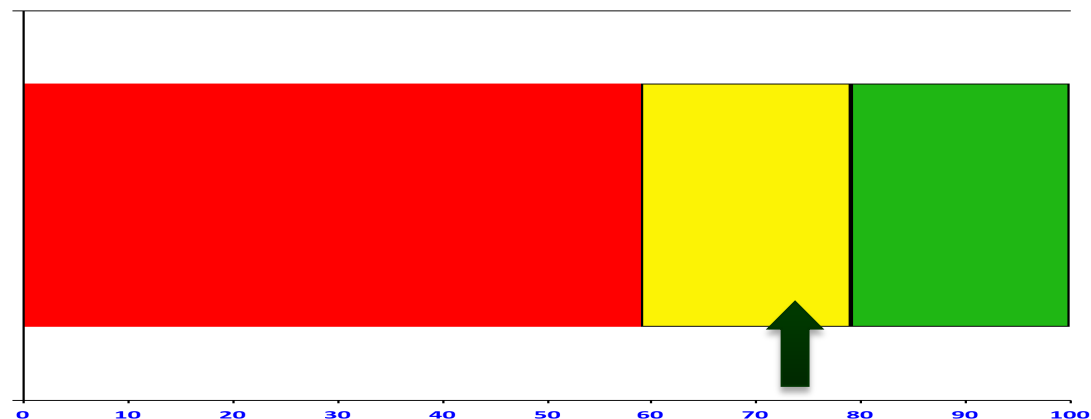


- Si', esistono criticita'
- No, non ho rilevato criticita'

<u>Si' esistono criticita'</u>	%
RILEVAZIONE 2022	9,8
RILEVAZIONE 2021	17,5



# Soddisfazione complessiva per il servizio



**73,0**  
**2022 = 76,0**

## Indice soddisfazione

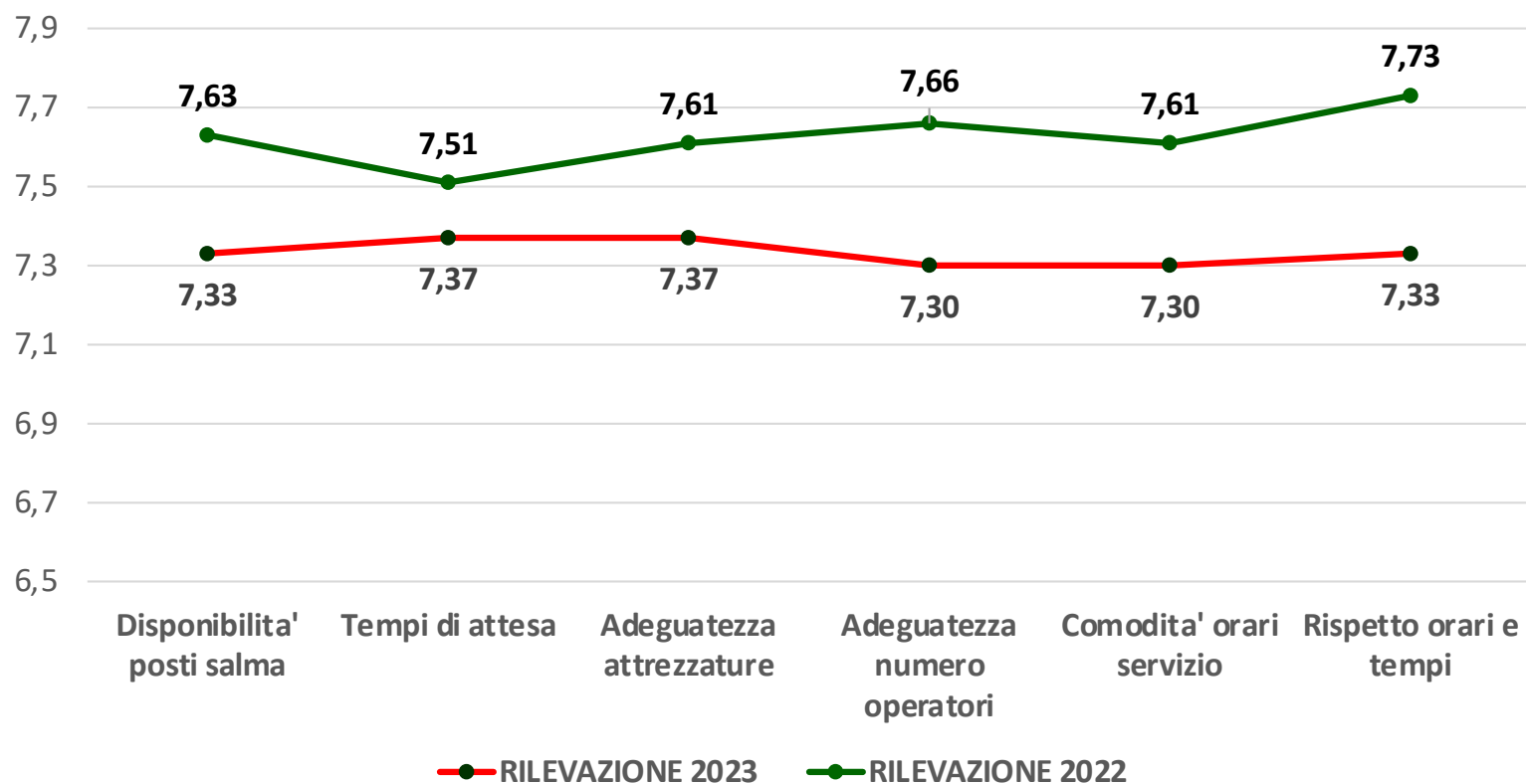
(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //  
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //  
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

# Soddisfazione complessiva per il servizio

<b>VOTO MEDIO</b> (scala 1/10)	<b>TOTALE</b> <b>CAMPIONE</b>
<b>Totale campione</b>	<b>7,33</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>7,63</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>6,91</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>7,43</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>7,23</b>
<b>Uomo</b>	<b>7,07</b>
<b>Donna</b>	<b>7,51</b>

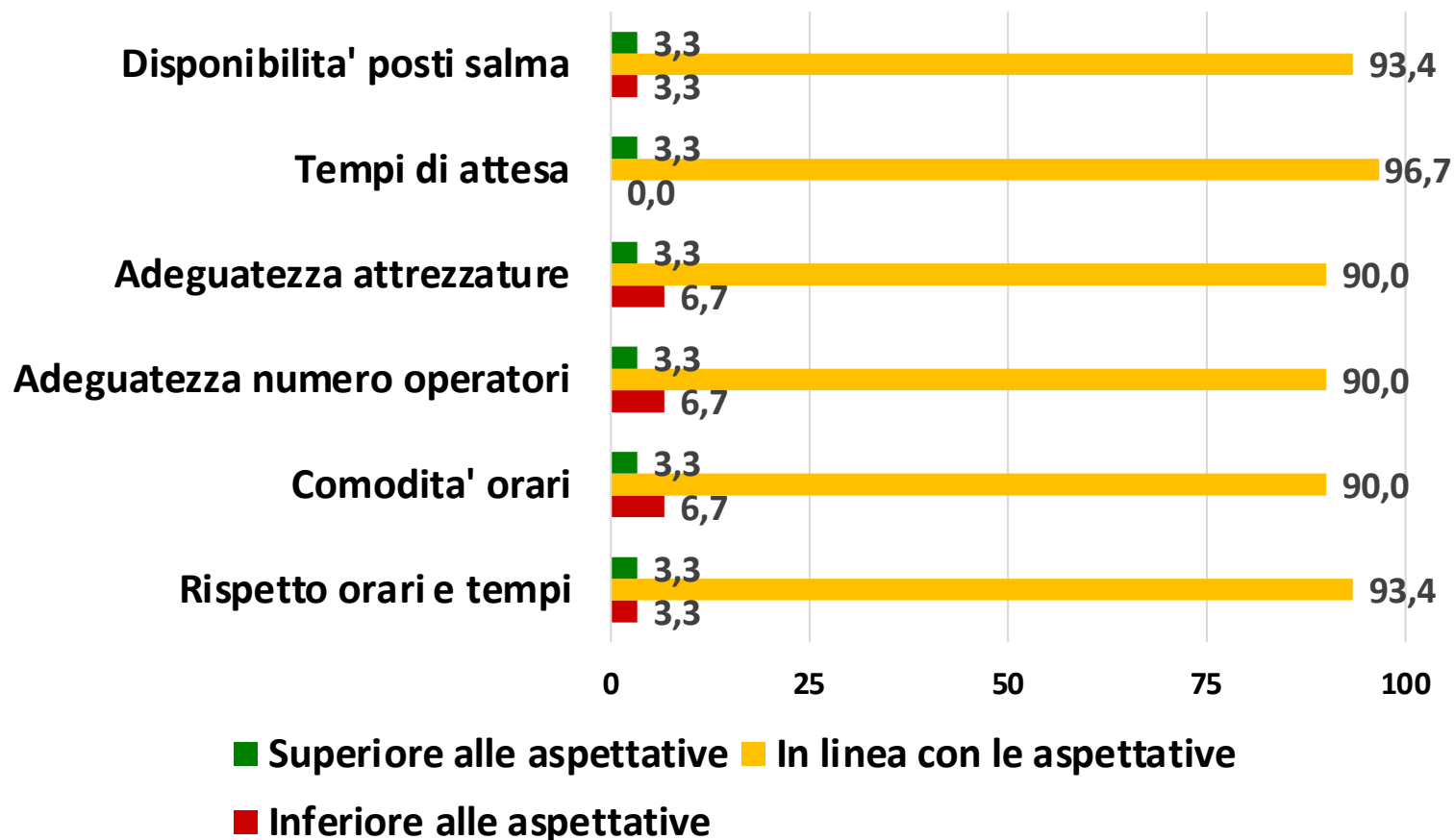
base: totale intervistati fruitori del servizio

# Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio



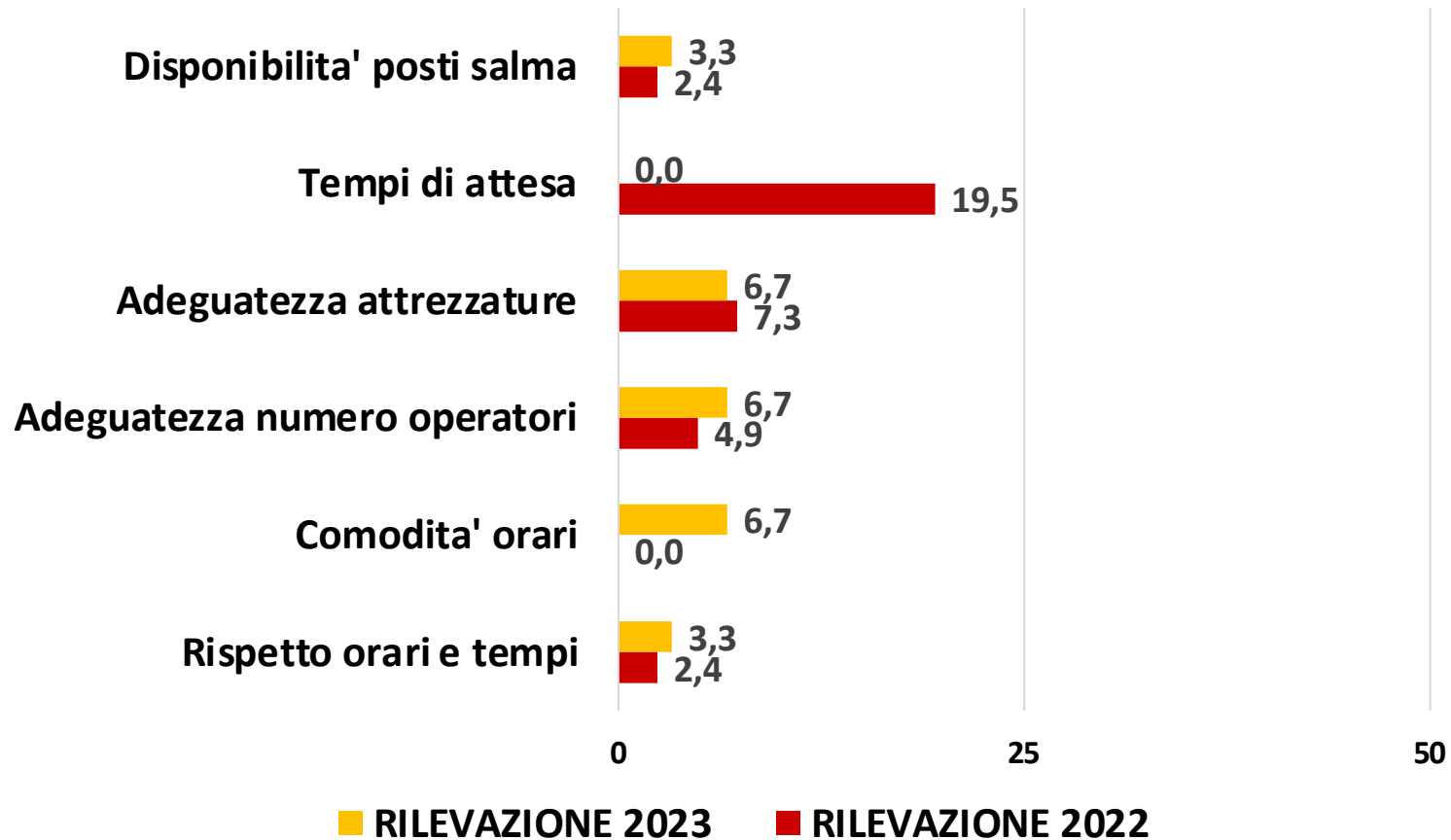
base: totale intervistati fruitori del servizio

# Valutazione servizio rispetto alle aspettative



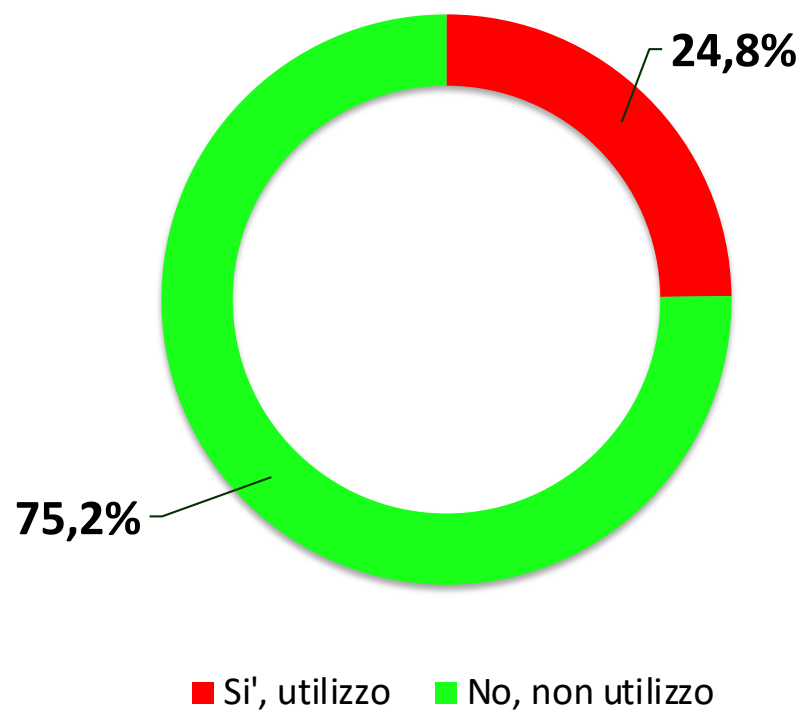
base: totale intervistati fruitori del servizio

# Servizio giudicato inferiore alle aspettative



# ***Il servizio Camera Mortuaria***

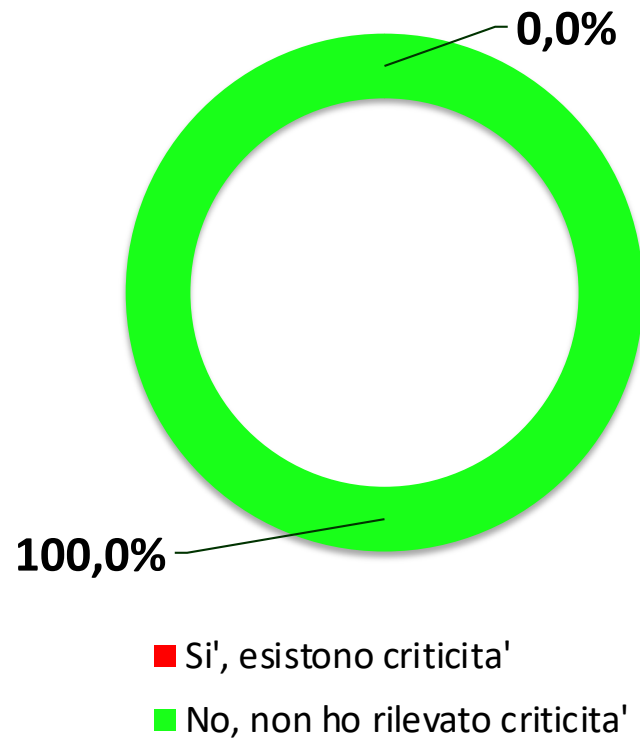
# Utilizzo del servizio



<u>Si', utilizzo</u>	%
RILEVAZIONE 2022	28,0
RILEVAZIONE 2021	25,3

base: totale campione intervistati

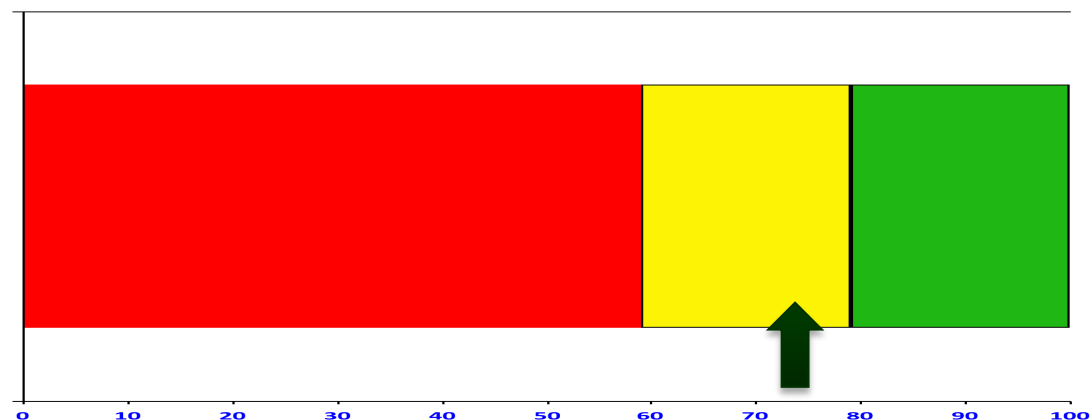
# Segnalazioni spontanee di criticita'



<u>Si' esistono criticita'</u>	%
RILEVAZIONE 2022	2,9
RILEVAZIONE 2021	7,7



# Soddisfazione complessiva per il servizio



**73,0**  
**2022 = 77,0**

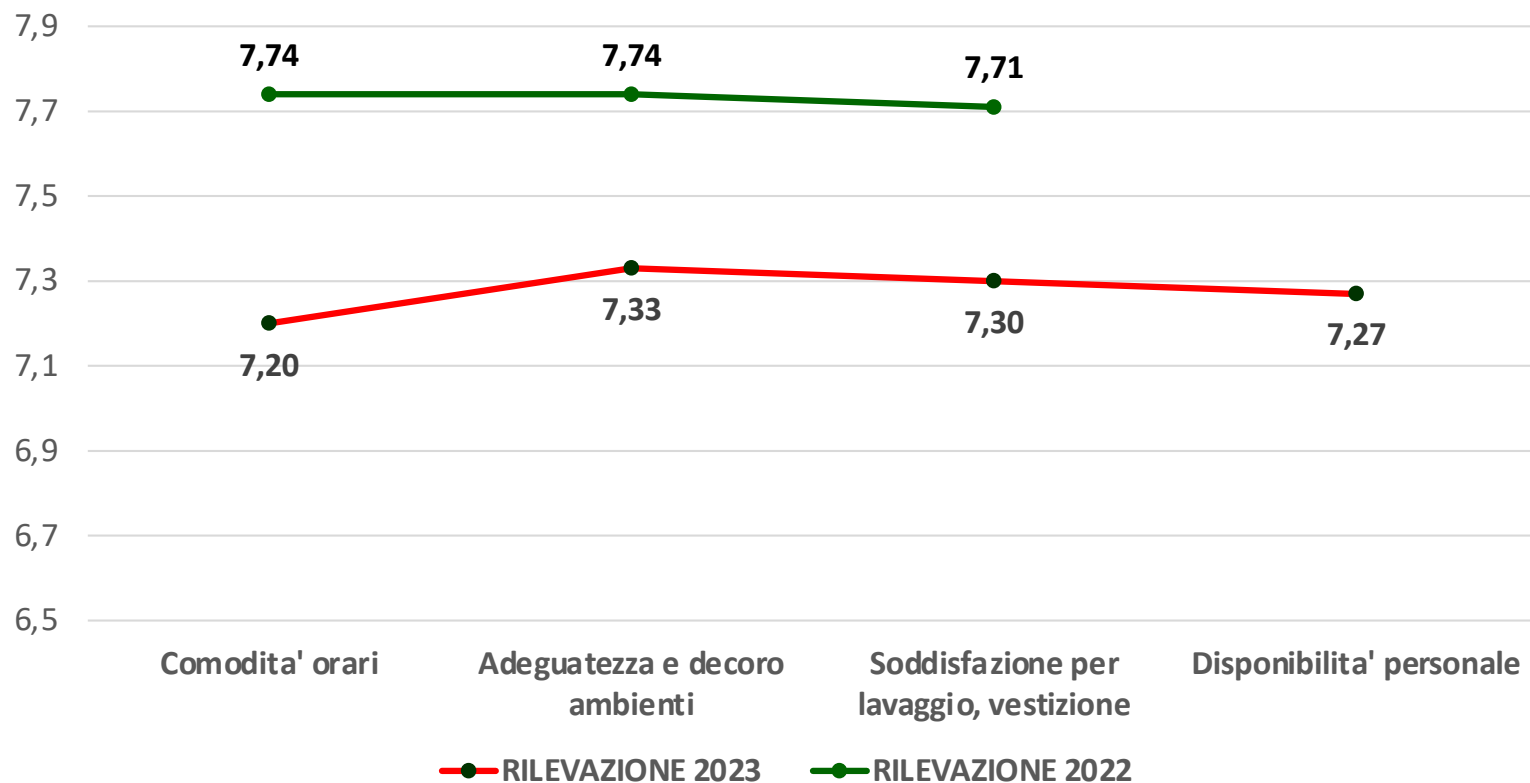
## Indice soddisfazione

(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //  
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //  
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

# Soddisfazione complessiva per il servizio

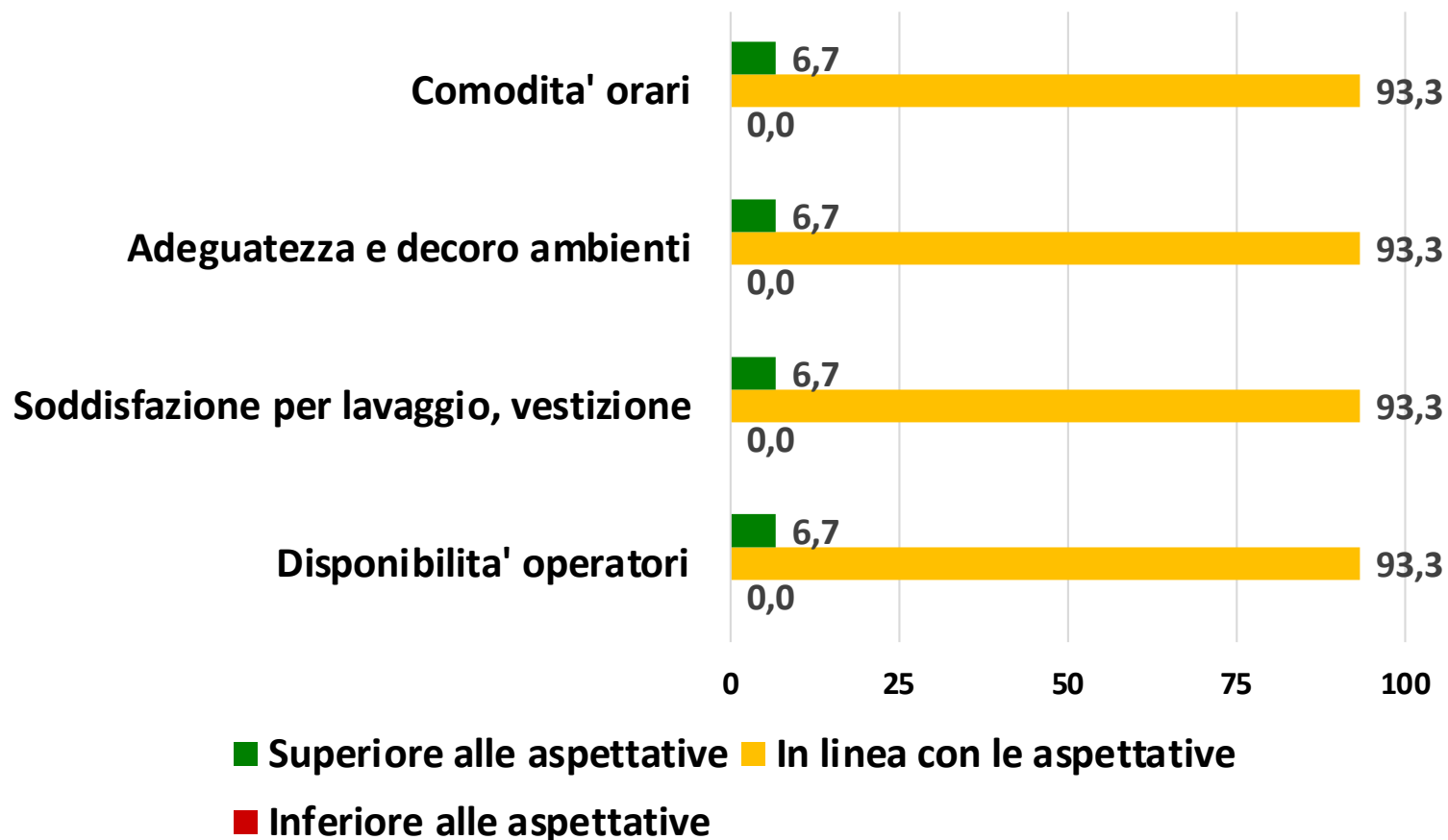
<b>VOTO MEDIO</b> (scala 1/10)	<b>TOTALE</b> <b>CAMPIONE</b>
<b>Totale campione</b>	<b>7,28</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>7,73</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>7,31</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>7,02</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>7,53</b>
<b>Uomo</b>	<b>7,29</b>
<b>Donna</b>	<b>7,26</b>

# Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio



base: totale intervistati fruitori del servizio

# Valutazione servizio rispetto alle aspettative



base: totale intervistati fruitori del servizio

# Servizio giudicato inferiore alle aspettative



base: totale intervistati fruitori del servizio

# LA GESTIONE DI QUESTI SERVIZI



# Segnalazioni spontanee di criticita'



<u>Si' esistono criticita'</u>	%
RILEVAZIONE 2022	17,6
RILEVAZIONE 2021	37,7

# Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

Valori percentuali calcolati sul totale degli intervistati per territorio - CERVIA 121 casi

	<b>TOTALE CAMPIONE</b>
<b>Tempi di risposta per i reclami / informazioni</b>	<b>2,5%</b>
<b>Qualità complessiva di esecuzione del servizio</b>	<b>1,7%</b>
<b>Disponibilità e cortesia del personale degli uffici</b>	-
<b>Semplicità delle pratiche amministrative</b>	-
<b>Accessibilità telefonica degli uffici</b>	-
<b>Lentezze burocratiche</b>	<b>2,5%</b>
<b>Informazioni ricevute</b>	-
<b>Altre segnalazioni</b>	.....
<b>NESSUNA SEGNALAZIONE SPONTANEA DI CRITICITA'</b>	<b>94,2%</b>

base: totale campione intervistati



# Soddisfazione complessiva per il gestore servizi



**66,0**  
**2022 = 73,0**

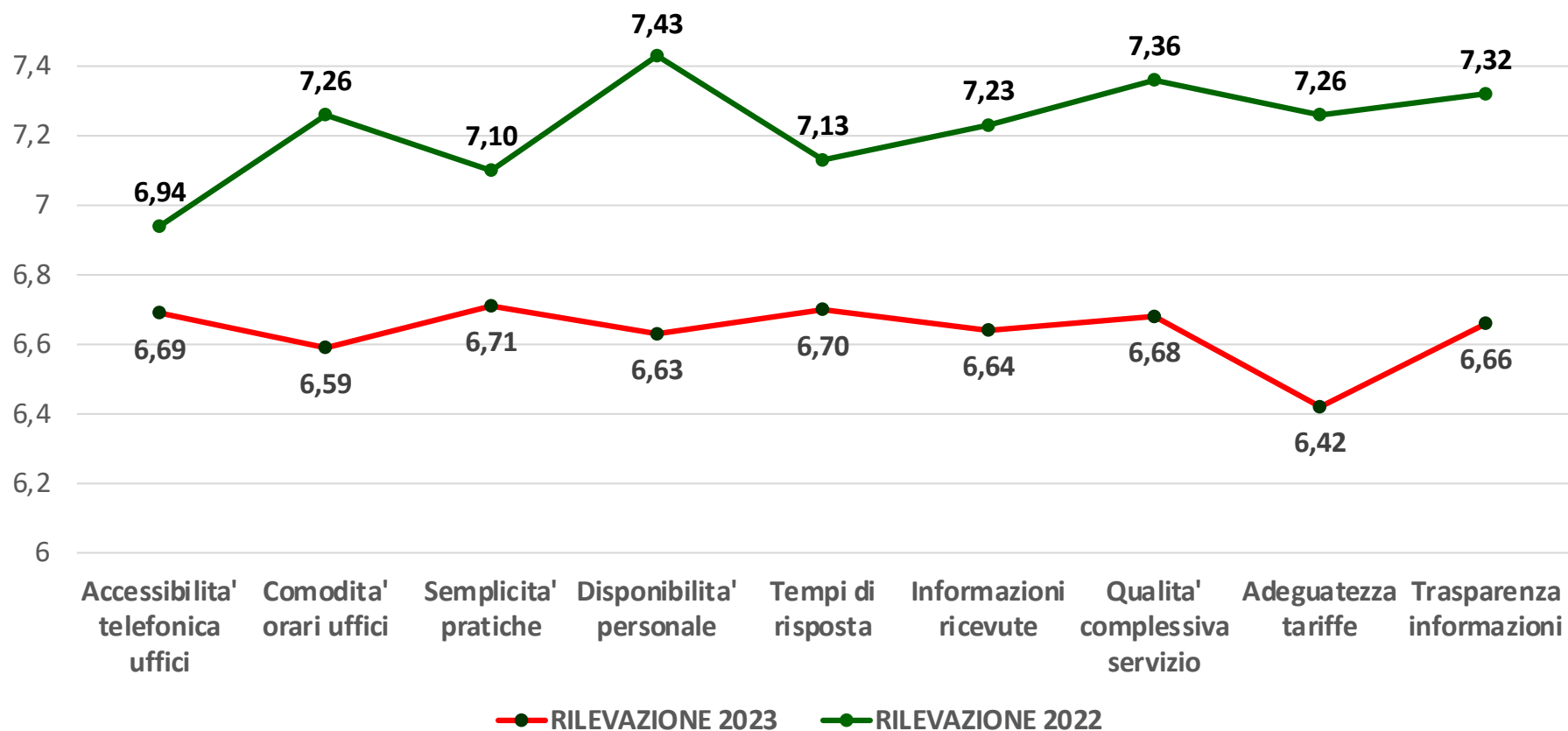
## Indice soddisfazione

(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //  
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //  
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

# Soddisfazione complessiva per il gestore servizi

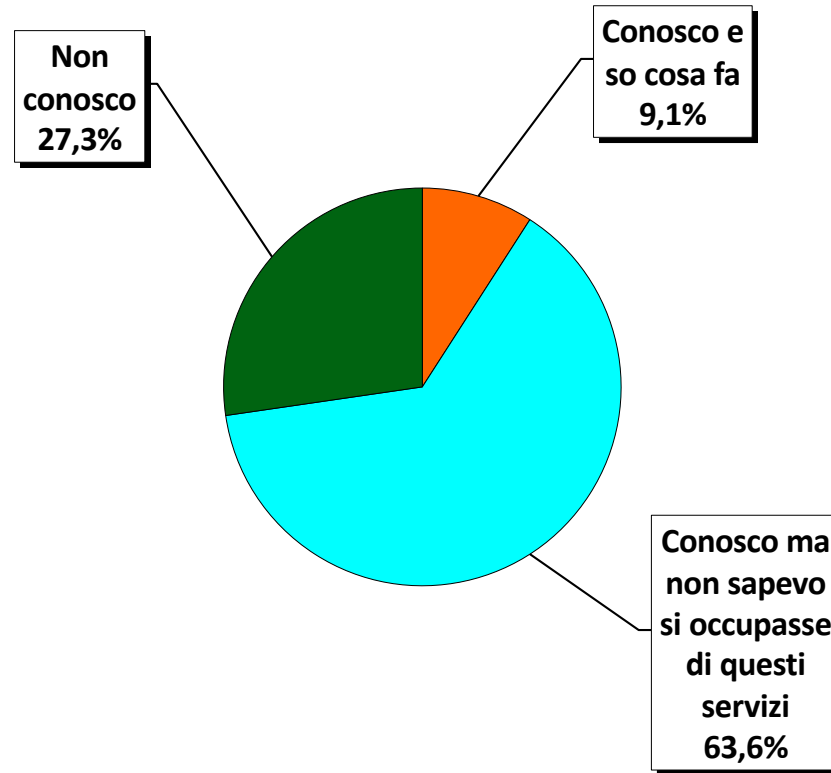
<b>VOTO MEDIO</b> (scala 1/10)	<b>TOTALE</b> <b>CAMPIONE</b>
<b>Totale campione</b>	<b>6,63</b>
<b>RILEVAZIONE 2022</b>	<b>7,27</b>
<b>RILEVAZIONE 2021</b>	<b>6,79</b>
<b>Fino a 50 anni</b>	<b>6,66</b>
<b>Piu' di 50 anni</b>	<b>6,60</b>
<b>Uomo</b>	<b>6,58</b>
<b>Donna</b>	<b>6,66</b>

# Soddisfazione complessiva per il gestore servizi



base: totale campione intervistati

# Conoscenza di Azimut



**GRADO CONOSCENZA**  
**“Conosco e so cosa fa” 2022 = 42,4%**

base: totale campione intervistati