



AZIMUT Spa
Indagine customer cittadini
di CERVIA 2021
dicembre 2021



Gennaio 2022

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 interviste telefoniche (Cati), centralizzate dalla sede Metrica di Milano e dirette sul territorio del comune interessato.
- * Si è operato, per il 70% circa delle interviste, sulla base di nominativi di utenti dei servizi cimiteriali Azimut, che avevano firmato la liberatoria per la privacy; il restante 30% del campione è stato completato con interviste casuali a residenti nel comune di Cervia.
- * Progetto di ricerca realizzato nelle ultime due settimane del mese di dicembre 2021.
- * Complessivamente sono state realizzate 154 interviste utili.



GDPR PRIVACY

- * Prima del contatto telefonico tutti i nominativi selezionati, sia quelli forniti da Azimut che quelli individuati da Metrica Ricerche, sono stati verificati al fine di controllare che non risultassero iscritti al registro delle Opposizioni.
- * Al momento del contatto telefonico 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, dopo aver 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.

ANALISI DEI DATI

- * Il risultato complessivo conferma, per tutti i servizi erogati da Azimut, i valori positivi dell'anno precedente.
- * **DISENFESTAZIONE** : è l'unico dei servizi testati per il quale la valutazione complessiva, pur rimanendo pienamente sufficiente, arretra leggermente.
- * **SERVIZIO SOSTA** : risultato in netto miglioramento rispetto al 2020.
- * **SERVIZI CIMITERIALI** : valutazioni in linea con l'anno precedente, con qualche piccola critica al servizio di camera mortuaria, alla preparazione del personale.
- * L'immagine complessiva del gestore servizi, Azimut, migliora rispetto al 2020, con l'unica lamentela sui tempi di risposta alle chiamate telefoniche

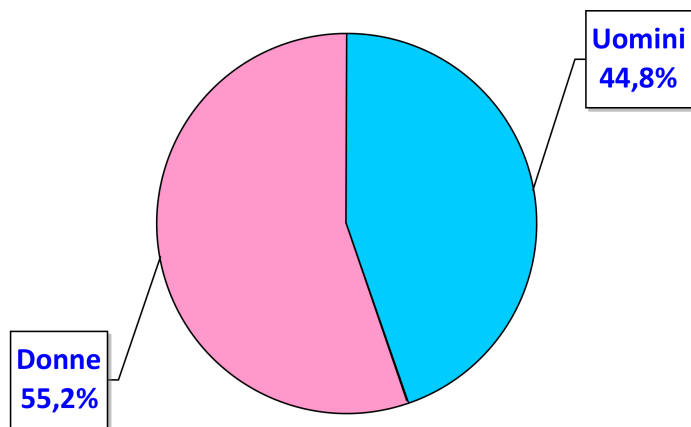


VECTOR DESIGN

IL PROFILO DEL CAMPIONE

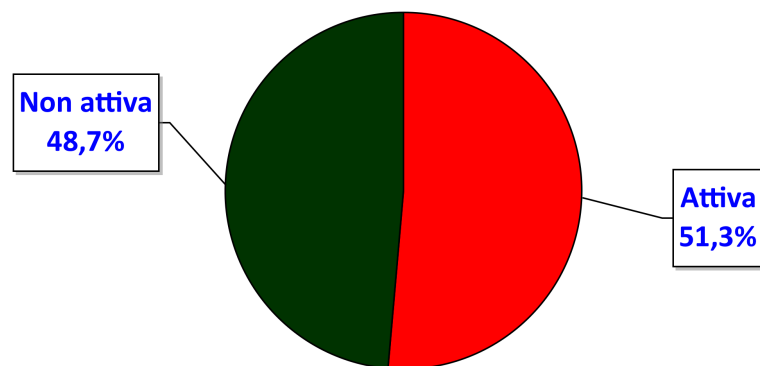


Sesso ed eta' intervistati



	%
Fino a 50 anni	29,9
Piu' di 50 anni	70,1
ETA' MEDIA	56,9
Eta' media 2020	55,5

Professione intervistati

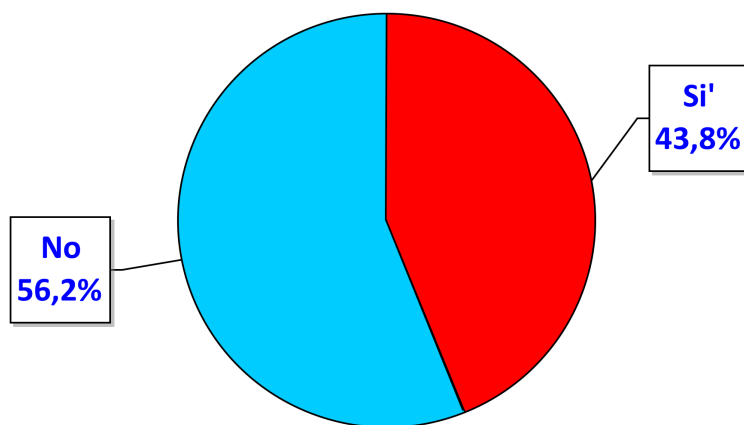


ATTIVI	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	51,3
Rilevazione 2020	60,3

LA DISINFESTAZIONE



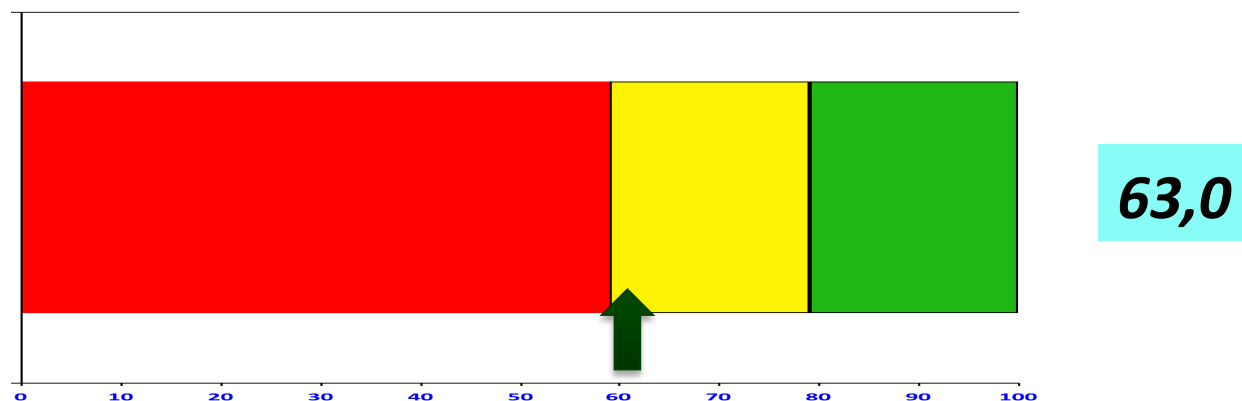
Segnalazioni spontanee di criticita'



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2020 = Si' 39,9%

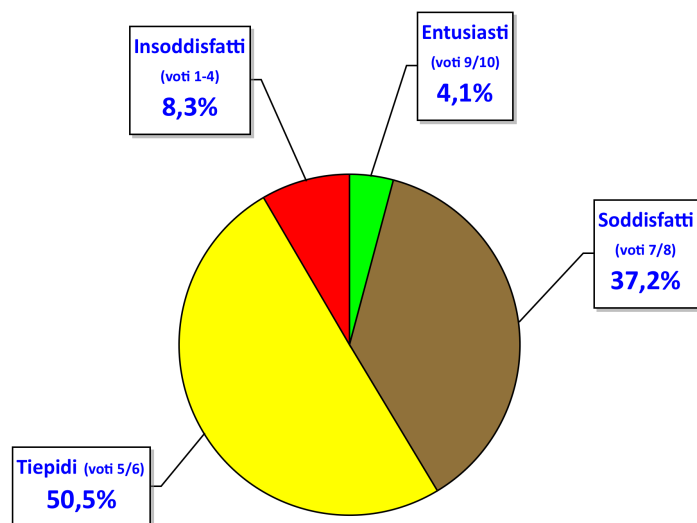
Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Servizio poco frequente	31,3
Servizio poco efficace	17,9
Tempestivita' interventi	16,4
Continua presenza zanzare	13,4
Non trovata soluzione valida	10,4
Troppi gabbiani	6,0

Soddisfazione complessiva per il servizio disinfestazione



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

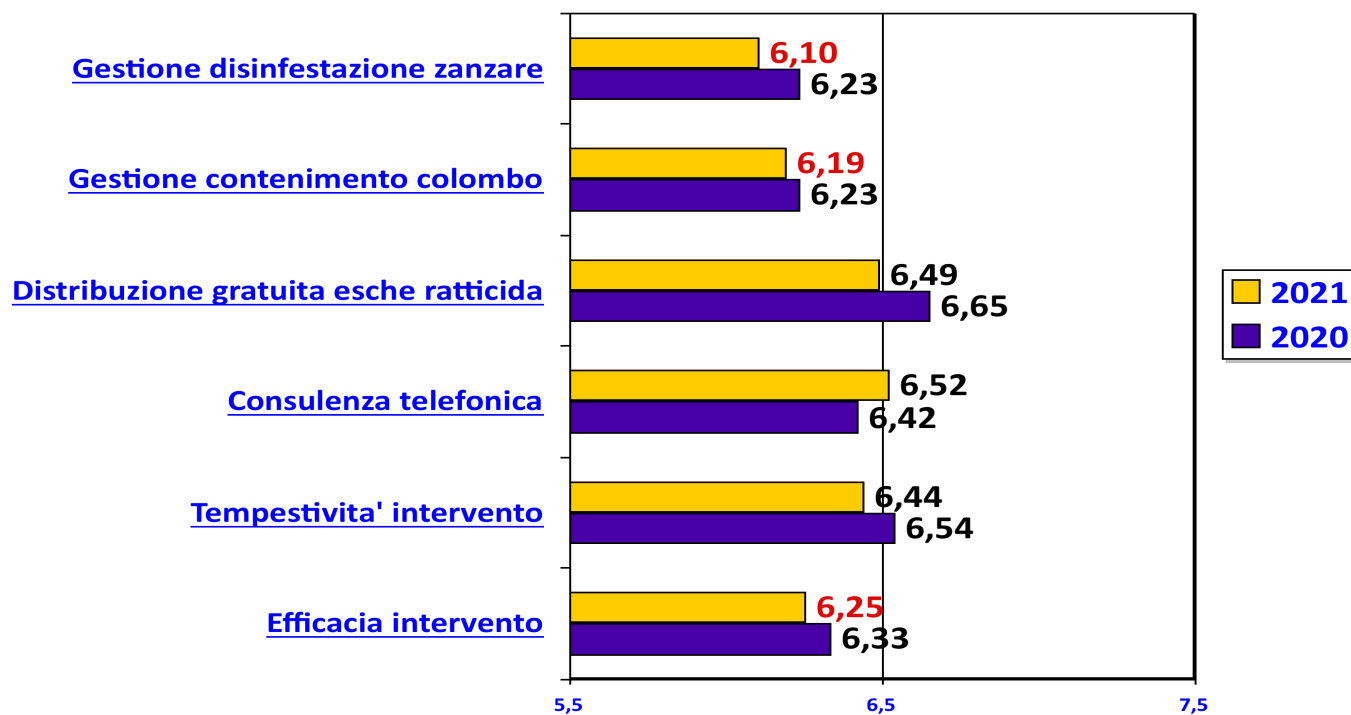
Soddisfazione complessiva per il servizio disinfestazione



VOTO MEDIO = 6,33
Rilevazione 2020 = 6,40

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	6,33
Fino a 50 anni	6,54
Piu' di 50 anni	6,24
Attivi	6,43
Non attivi	6,22

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio disinfestazione



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale intervistati Cervia

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	8,4	75,2	16,4
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2020</i>	<i>12,8</i>	<i>74,5</i>	<i>12,7</i>
Gestione disinfestazione zanzare	1,9	74,7	23,4
Gestione contenimento colombo	2,6	81,8	15,6
Distribuzione gratuita esche raticida	10,4	77,9	11,7
Consulenza telefonica	13,6	74,0	12,4
Tempestività intervento	15,6	69,5	14,9
Efficacia intervento eseguito	6,5	73,4	20,1

base: totale intervistati Cervia

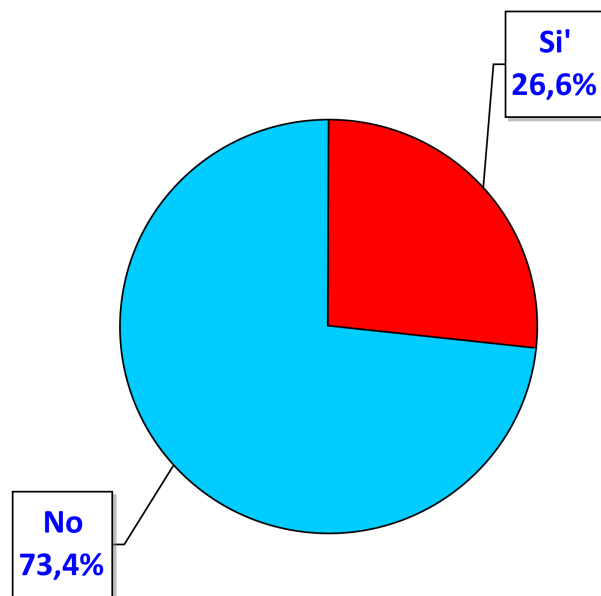


VECTOR DESIGN

IL SERVIZIO SOSTA



Segnalazioni spontanee di criticita'



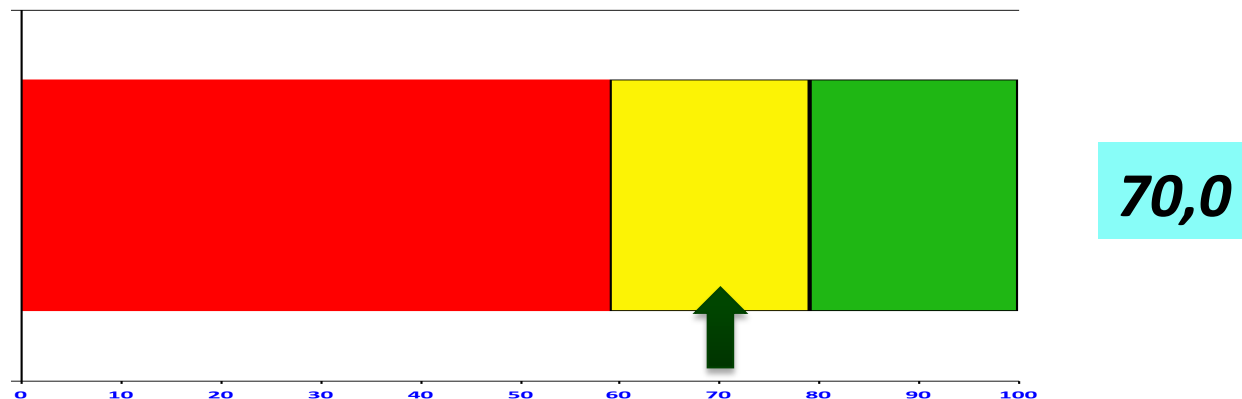
SEGNALANO CRITICITA'

Rilevazione 2020 = Si' 32,7%

Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Troppi parcheggi a pagamento	26,8
Parcometri non funzionati	19,5
Prezzo alto parcheggio e/o abbonamento	12,2
Parcometri poco visibili	9,8
Pochi parcheggi gratuiti	9,8
Utilizzo parcometro poco chiaro	7,3

base: totale intervistati Cervia

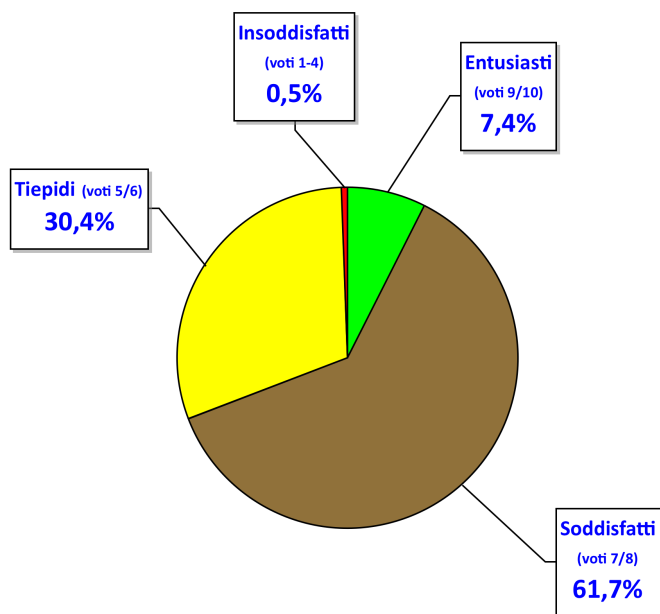
Soddisfazione complessiva per il servizio sosta



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 sosta

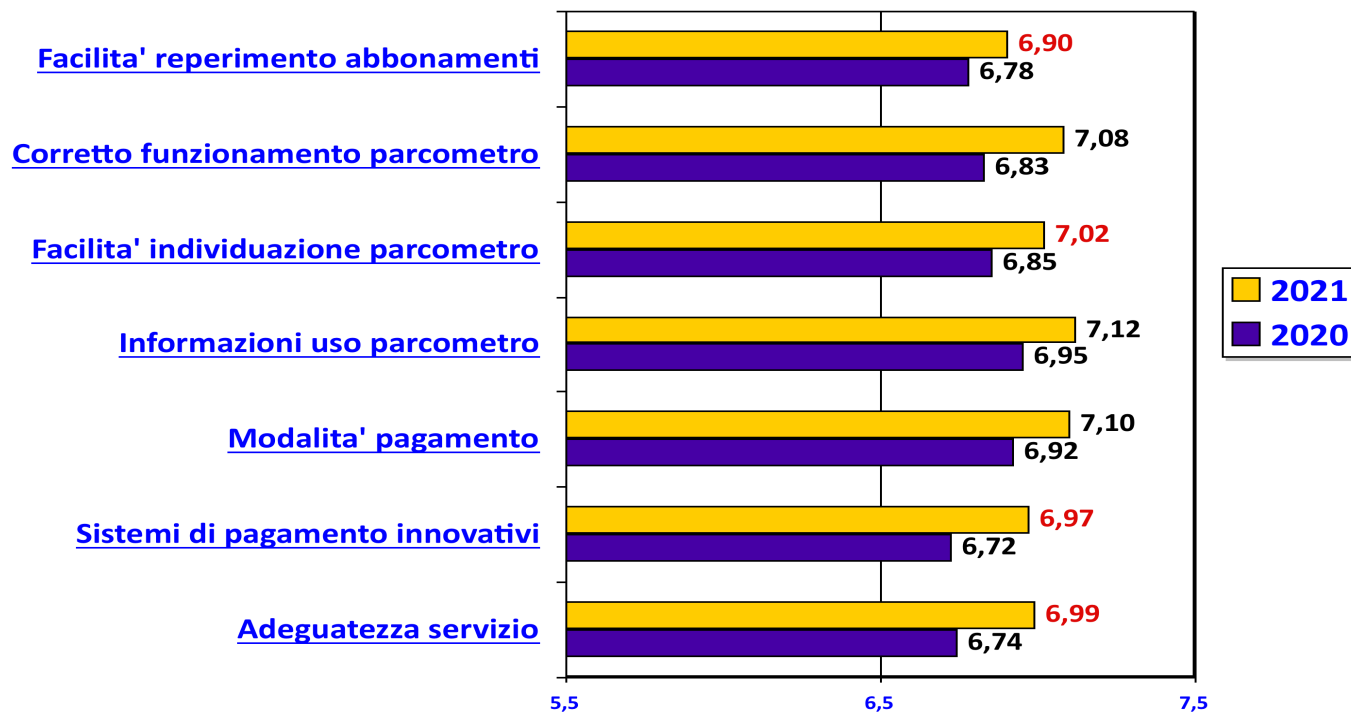


VOTO MEDIO = 7,03
Rilevazione 2020 = 6,83

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,03
Fino a 50 anni	7,05
Piu' di 50 anni	7,02
Attivi	7,09
Non attivi	6,96

base: totale intervistati Cervia

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio sosta



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale intervistati Cervia

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	12,1	84,5	3,4
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2020</i>	<i>14,0</i>	<i>82,7</i>	<i>3,3</i>
Facilita' reperimento abbonamenti	3,2	96,1	0,7
Corretto funzionamento parcometro	18,2	77,3	4,5
Facilita' individuazione parcometro	10,4	86,4	3,2
Informazioni uso parcometro	24,7	72,1	3,2
Modalita' pagamento	12,3	85,8	1,9
Sistemi pagamento innovativi	7,8	87,0	5,2
Adeguatezza servizio	8,4	87,0	4,6

base: totale intervistati Cervia

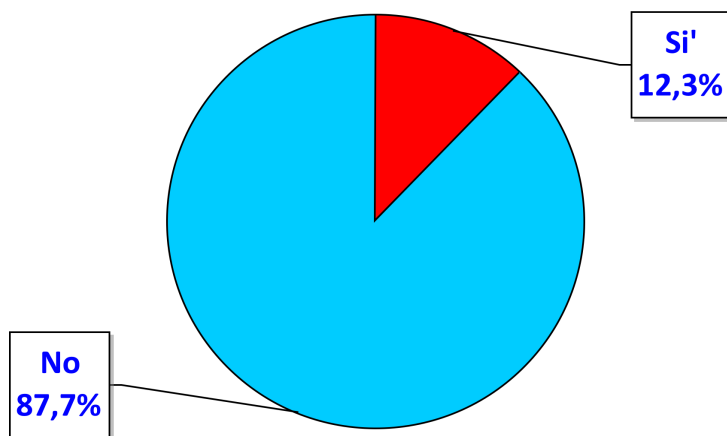


VECTOR DESIGN

I SERVIZI CIMITERIALI



Segnalazioni spontanee di criticita'

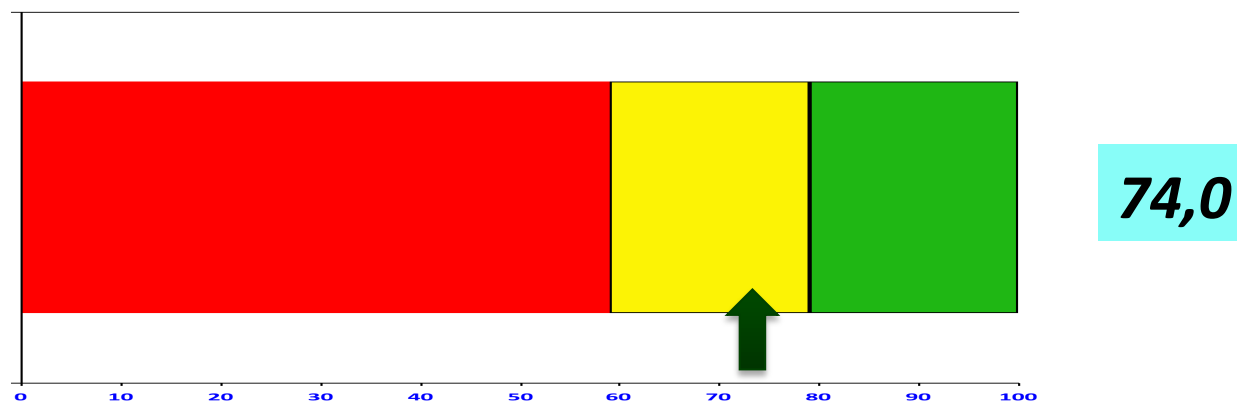


SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2020 = Si' 7,8%

Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Costi	31,6
Pulizia e decoro	21,1
Nessuna disinfestazione	10,5
Attrezzature vecchie	10,5
Poca organizzazione	5,3
Scarsa manutenzione	5,3
Pavimentazione irregolare	5,3

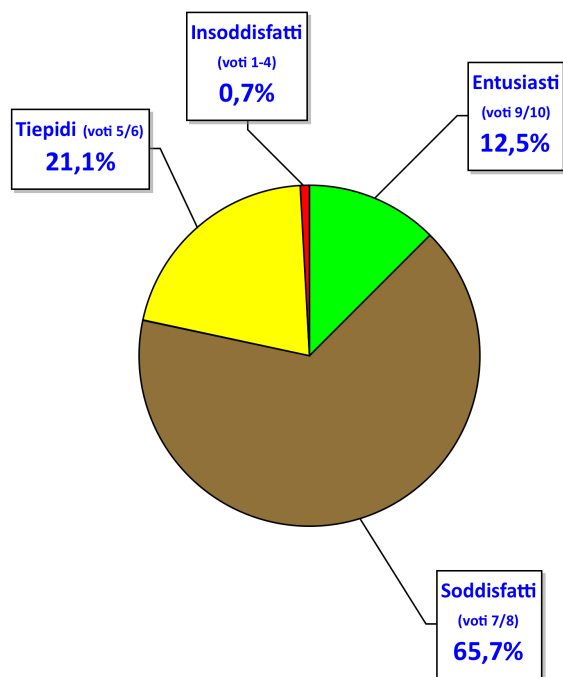
base: totale intervistati Cervia

Soddisfazione complessiva per i servizi cimiteriali



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

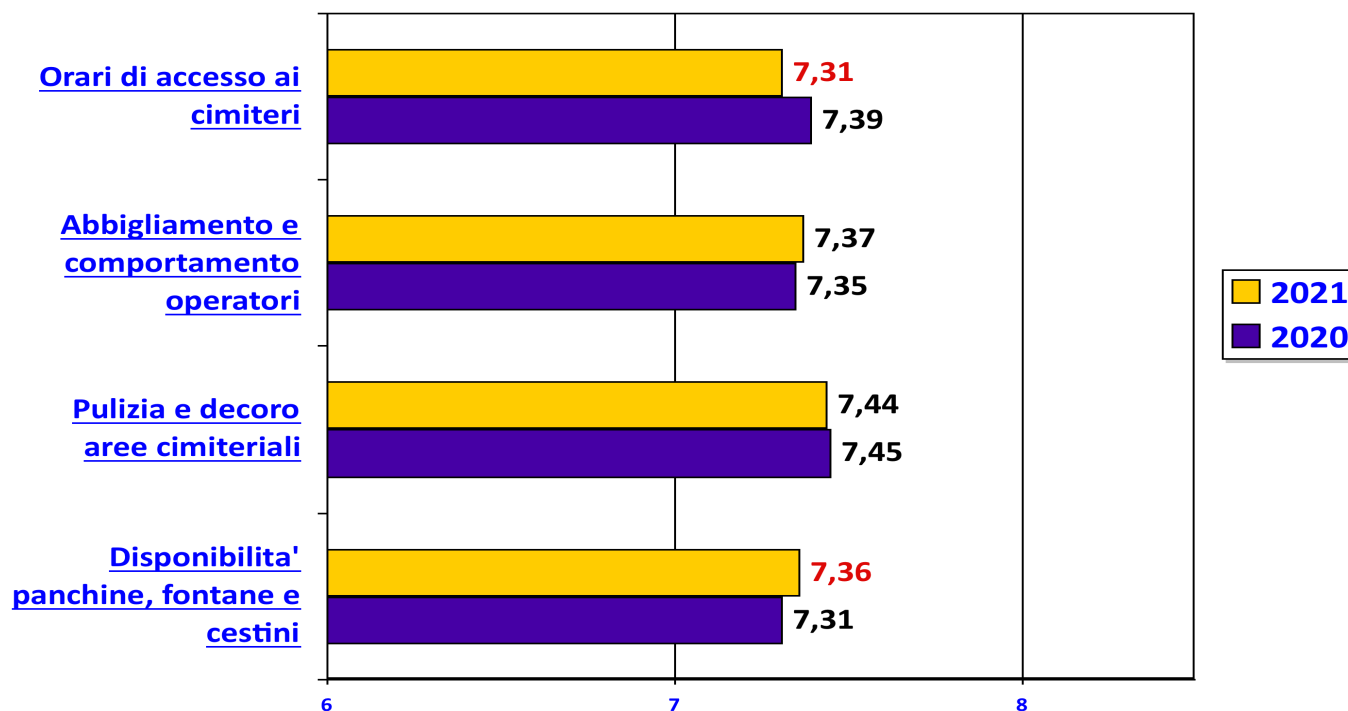
Soddisfazione complessiva per i servizi cimiteriali



VOTO MEDIO = 7,37
Rilevazione 2020 = 7,37

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,37
Fino a 50 anni	7,31
Piu' di 50 anni	7,40
Attivi	7,41
Non attivi	7,33

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti ai servizi cimiteriali



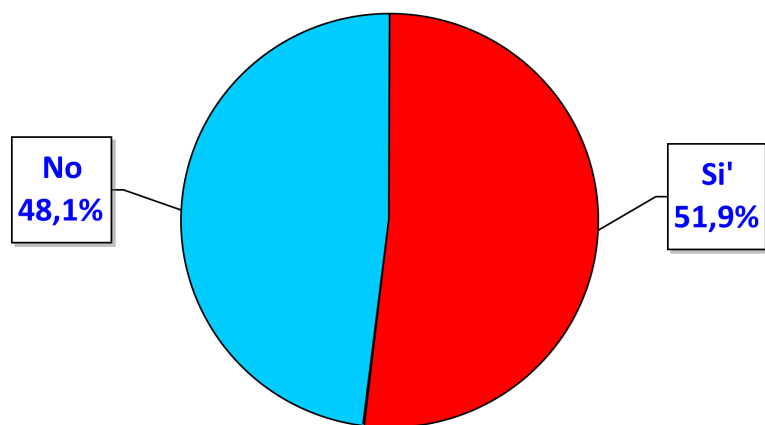
In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale intervistati Cervia

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

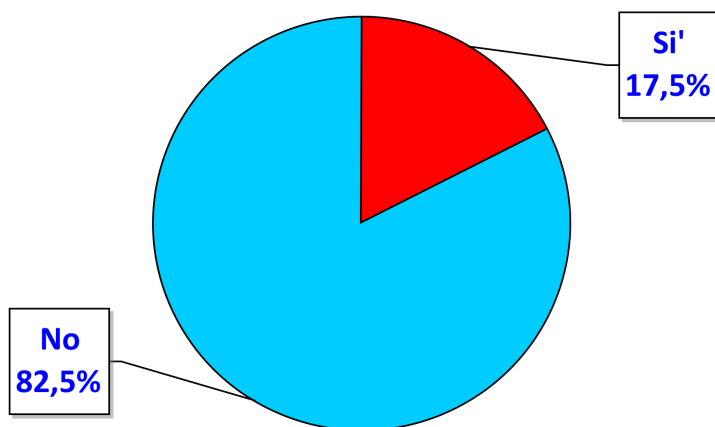
	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	9,3	88,6	2,1
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2020	12,4	87,1	0,5
Orari di accesso ai cimiteri	0,0	98,7	1,3
Abbigliamento e comportamento operatori	9,7	89,6	0,7
Pulizia e decoro aree cimiteriali	17,5	79,2	3,3
Disponibilita' panchine, fontane, cestini rifiuti	9,7	87,0	3,2

Utilizzo del servizio tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione



<i>Si'</i>	%
Quota 2020	39,2

Segnalazioni spontanee di criticita'

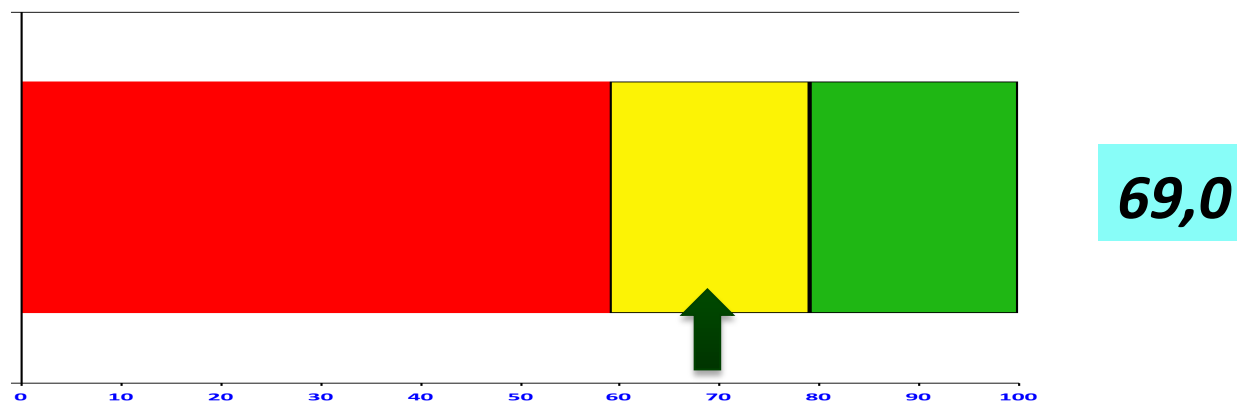


SEGNALANO CRITICITA'
Quota 2020 = 21,7%

Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Costo elevato	35,7
Tempi attesa tra richiesta ed esecuzione	28,6
Poco rispetto e decoro	7,1
Adeguatezza numero operatori	7,1
Rispetto degli orari e dei tempi	7,1
Comodita' orari esecuzione servizio	7,1

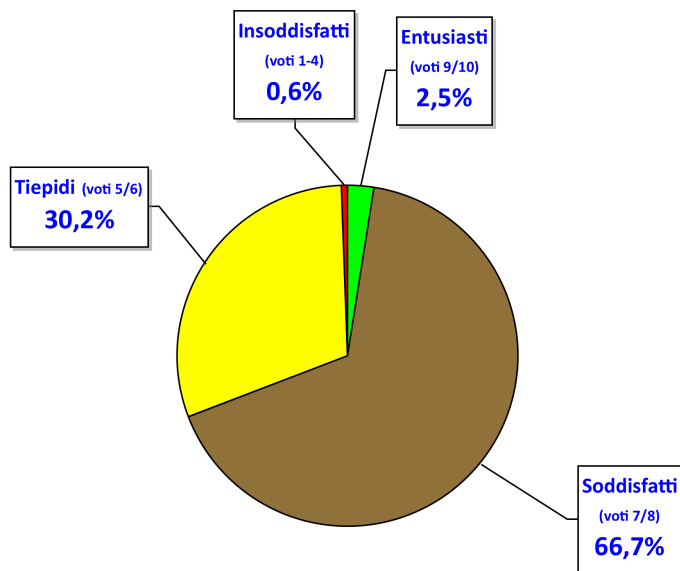
base: totale utilizzatori Cervia

Soddisfazione complessiva per i servizi tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione



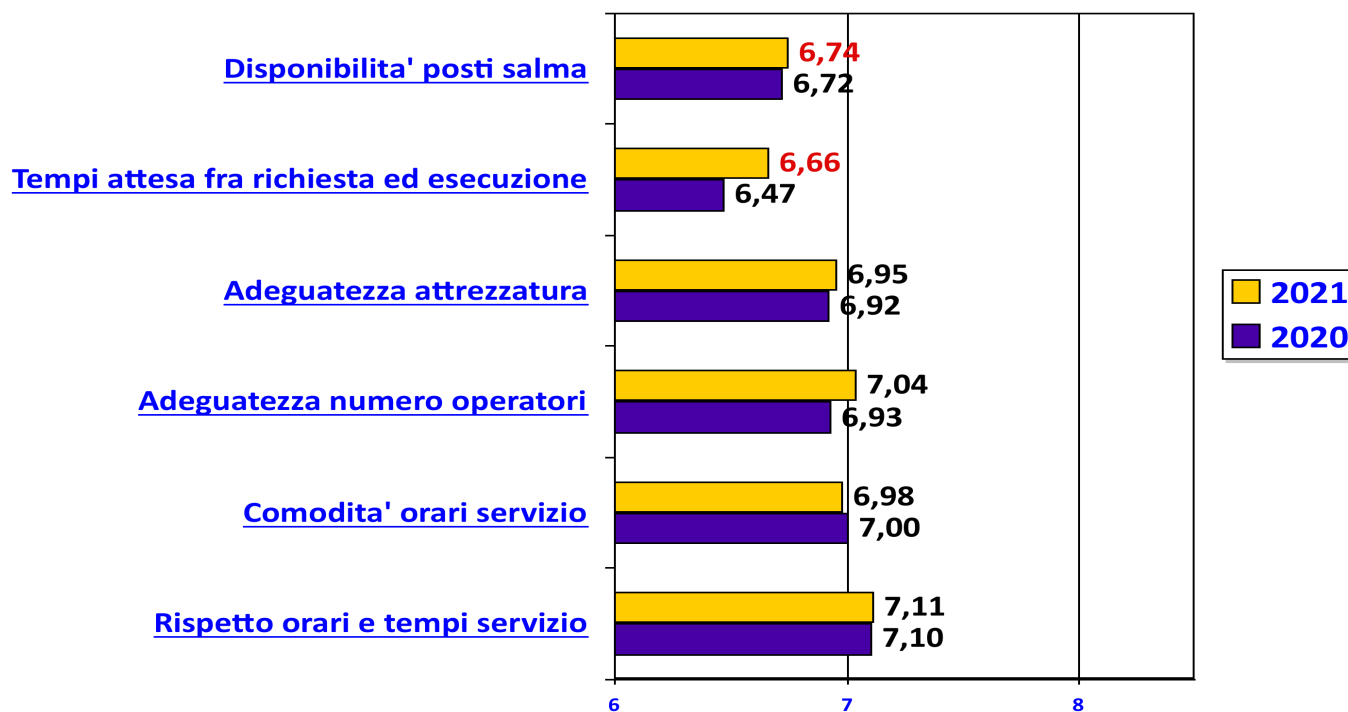
Indice soddisfazione
(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

Soddisfazione complessiva per questi servizi



VOTO MEDIO = 6,91
Rilevazione 2020 = 6,86

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti a questi servizi



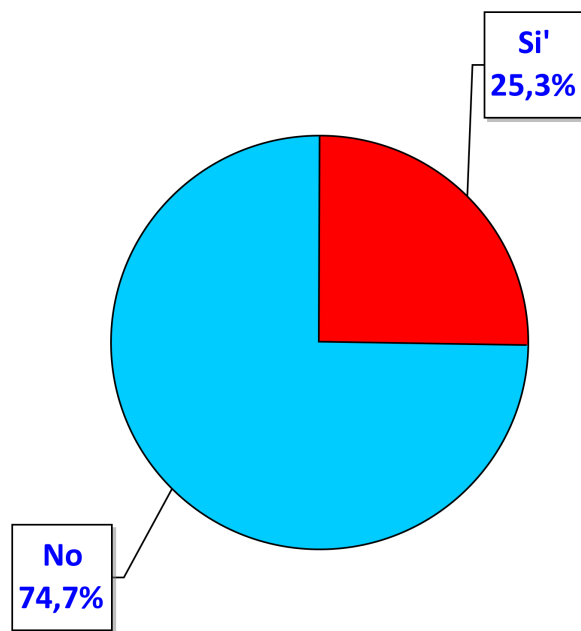
In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale utilizzatori Cervia

Valutazione su questi servizi in relazione alle aspettative

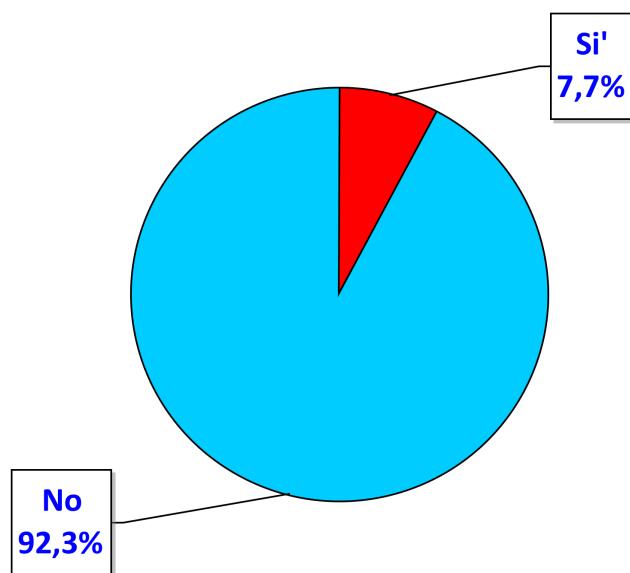
	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	12,7	84,8	2,5
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2020	14,7	82,8	2,5
Disponibilita' posti salma	0,0	98,8	1,2
Tempi attesa fra richiesta ed esecuzione	3,8	91,3	4,9
Adeguatezza attrezzatura	13,8	85,0	1,2
Adeguatezza numero operatori	12,5	85,0	2,5
Comodita' orari servizio	16,3	81,3	2,4
Rispetto orari e tempi servizio	30,0	67,5	2,5

Utilizzo del servizio camera mortuaria



<i>Si'</i>	%
Quota 2020	10,5

Segnalazioni spontanee di criticita'



SEGNALANO CRITICITA'
Quota 2020 = 12,5%

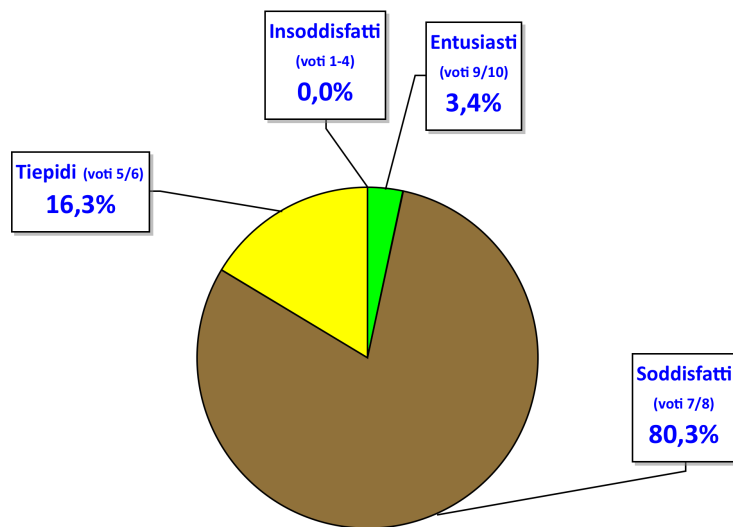
Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Lentezza servizio	33,3
Comportamento non decoroso operatori	33,3
Adeguatezza decoro ambienti	33,3

Soddisfazione complessiva per il servizio camera mortuaria



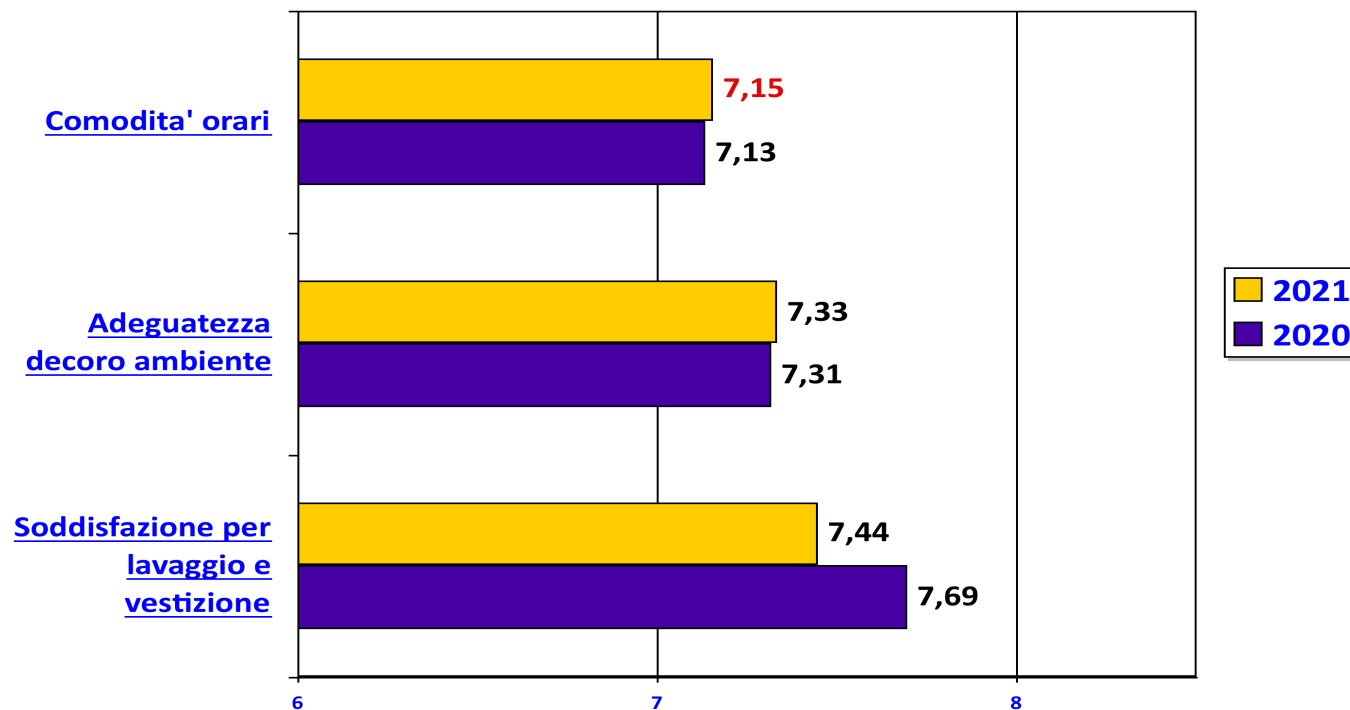
Indice soddisfazione
(elevata soddisfazione = 80-100% colore verde //
media soddisfazione = 60-79% colore giallo //
bassa soddisfazione = 0-59% colore rosso)

Soddisfazione complessiva per questi servizi



VOTO MEDIO = 7,31
Rilevazione 2020 = 7,37

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti a questi servizi



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

Valutazione su questi servizi in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	6,8	92,3	0,9
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2020</i>	<i>8,3</i>	<i>85,4</i>	<i>6,3</i>
Comodita' orari	0,0	100,0	0,0
Adeguatezza e decoro ambienti	5,1	92,3	2,6
Soddisfazione per lavaggio e vestizione	15,4	84,6	0,0

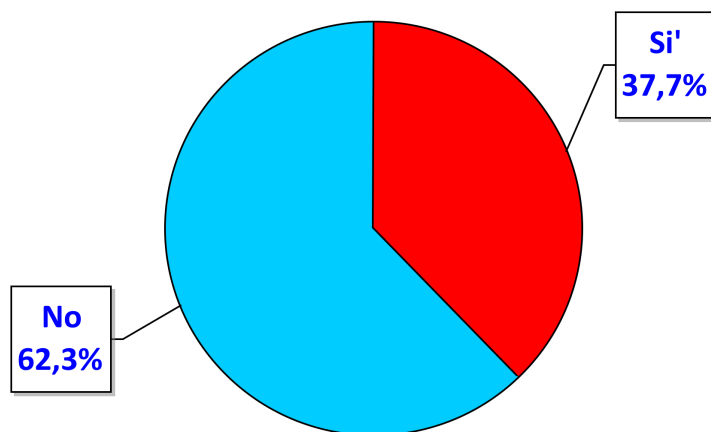


VECTOR DESIGN

LA GESTIONE DI QUESTI SERVIZI



Segnalazioni spontanee di criticita'

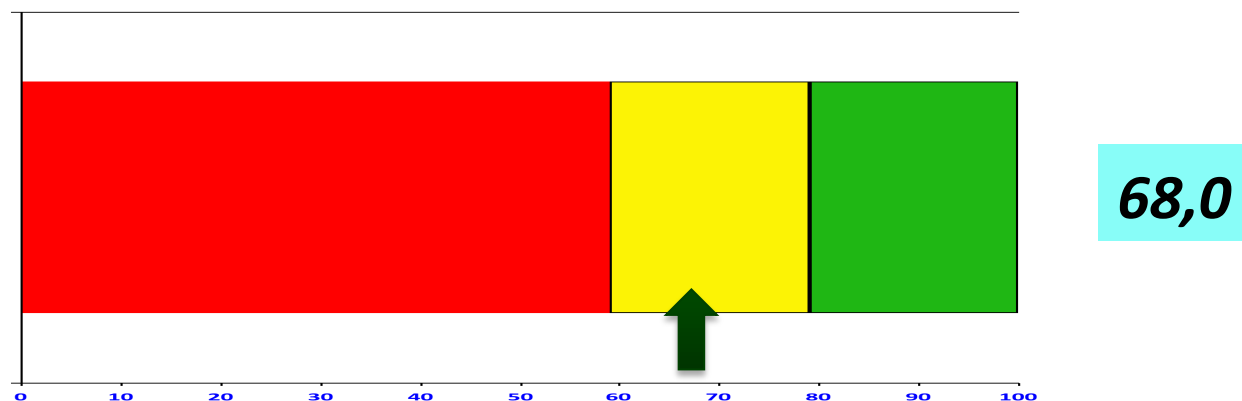


SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2020 = Si' 42,1%

Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Accessibilita' telefonica uffici	55,2
Tempi risposta per reclami	12,1
Comodita' orari degli uffici	8,6
Adeguatezza tariffe	6,9
Qualita' esecuzione servizio	5,2
Professionalita' personale uffici	3,4

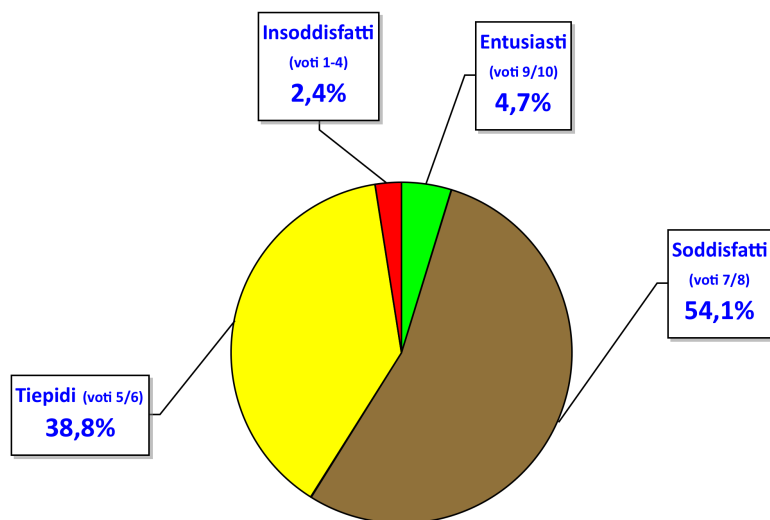
base: totale intervistati Cervia

Soddisfazione complessiva per il gestori servizi



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

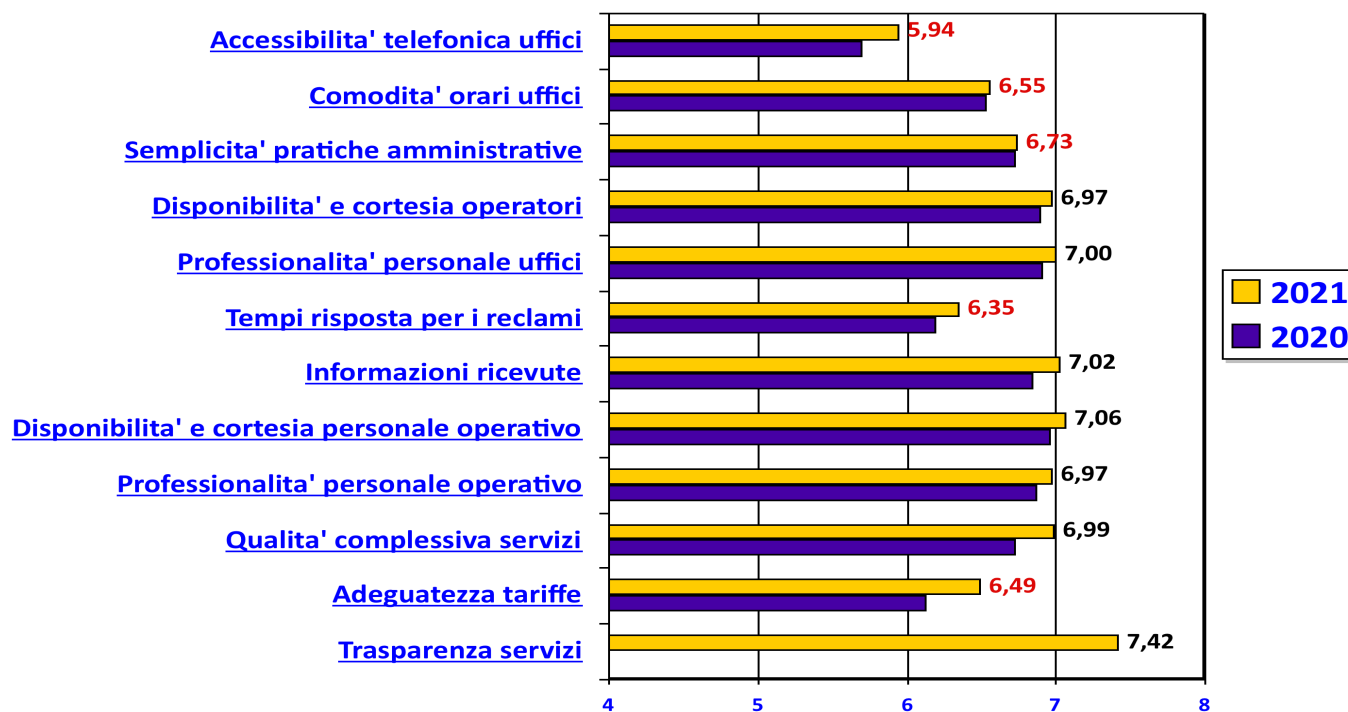
Soddisfazione complessiva



VOTO MEDIO = 6,79
Rilevazione 2020 = 6,58

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	6,79
Fino a 50 anni	6,69
Piu' di 50 anni	6,84
Attivi	6,84
Non attivi	6,74

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al gestore servizi



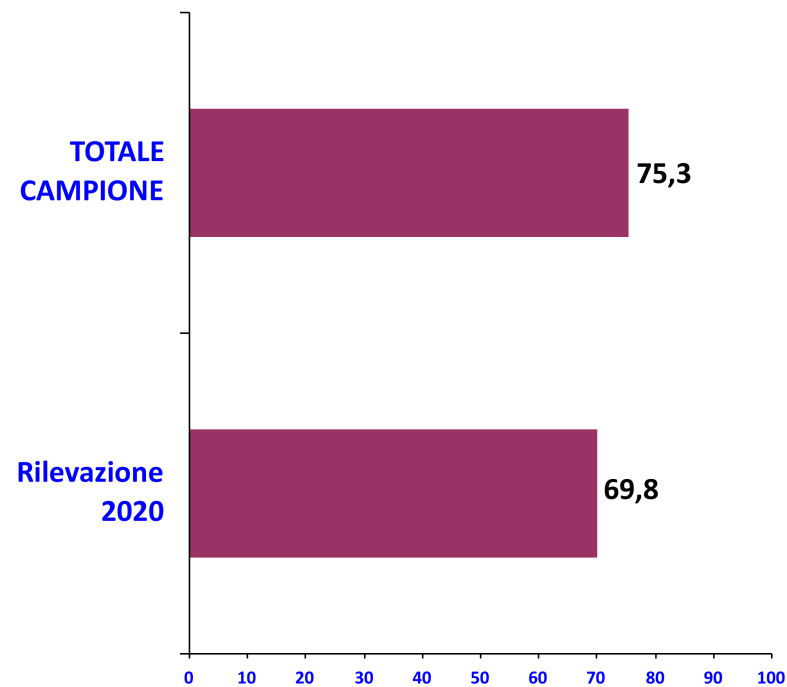
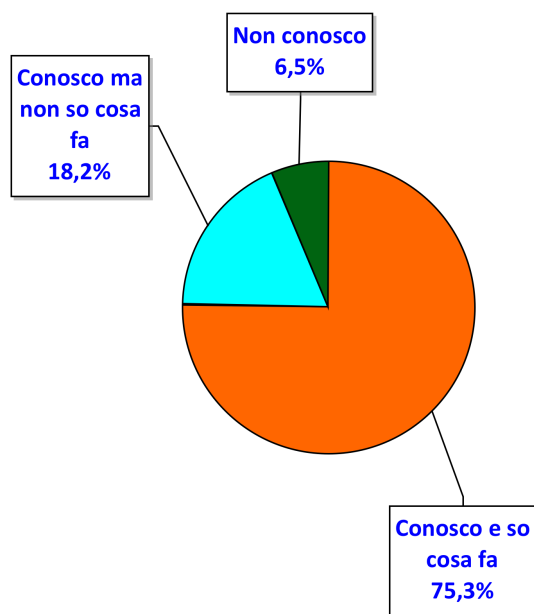
In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale intervistati Cervia

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	10,3	82,7	7,0
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2020</i>	<i>14,1</i>	<i>78,8</i>	<i>7,1</i>

Conoscenza di Azimut



base: totale intervistati Cervia