



AZIMUT Spa
Indagine customer cittadini 2022
Gennaio 2023





PREMESSA

- * Indagine sulla soddisfazione dei cittadini, residenti nei comuni di Ravenna, Faenza e Cervia, in merito ai servizi erogati e gestiti da Azimut : verde pubblico, disinfestazione, servizio sosta, servizi cimiteriali.
- * Analisi condotta con una metodologia mista, che ha previsto interviste personali face-to-face condotte all'uscita dei cimiteri delle tre localita' e presso due parcheggi a Ravenna (piazza Baracca e Largo De Gasperi) ed interviste telefoniche (Cati), centralizzate dalla sede Metrica di Milano e dirette sui territori dei comuni interessati, sulla base di liste di cittadini che avevano usufruito dei servizi cimiteriali nell'ultimo anno.
- * L'80% circa del campione è stato realizzato con interviste personali, il restante 20% con interviste telefoniche.
- * Progetto di ricerca effettuato fra il 20 ed 31 gennaio 2023.
- * Complessivamente sono state realizzate 1023 interviste utili, 1009 privati cittadini e 14 aziende.



GDPR PRIVACY

- * Al momento del contatto (in entrambe le metodologie) l'intervistatore si presentava declinando le proprie generalità (nome e cognome), dichiarando che operava per conto ed in nome della società Metrica Ricerche di Milano e chiedendo la disponibilità a svolgere una breve intervista (per il field personale gli intervistati indossavano anche un giubbotto marcato Azimut), dopo aver garantito che tutte le informazioni raccolte e fornite sarebbero state trattate in modo anonimo, nella globalità dell'analisi statistica di tutte le risposte, nel rispetto del GDPR Privacy del maggio 2018.
- * Per i contatti telefonici, inoltre, prima della telefonata ci si è accertati che nessun nominativo fornito fosse iscritto al Registro delle Opposizioni.



ANALISI DEI DATI

- * Il risultato complessivo si baricentra su valori di positività, molti simili ed allineati a quelli dell'anno precedente.
- * Non emergono importanti criticità, ma esistono sicuramente campanelli di allarme da non sottovalutare in alcuni servizi, su tematiche specifiche.
- * VERDE PUBBLICO : la valutazione complessiva su questo servizio è da ritenersi più che sufficiente. Tuttavia va annotato un lieve calo della soddisfazione dei cittadini rispetto al 2021. Questa flessione non pare giustificata da una o due criticità specifiche, ma da una percezione che si tenda a fare solo lo stretto indispensabile (le citazioni critiche spontanee, anche solo con uno o due casi sono ben 31).



ANALISI DEI DATI

- * **DISENFESTAZIONE** : la valutazione complessiva su questo servizio prosegue nel trend, già evidenziato nel 2021, di costante miglioramento. Aumenta la consapevolezza del lavoro svolto, anche se ci si rende conto che il problema non è propriamente risolto. In particolare possiamo sottolineare qualche lamentela in più a Cervia (dove fra l'altro si segnala una elevata presenza di gabbiani).
- * **SERVIZIO SOSTA** : per questo servizio, nonostante sia legato ad un obbligo di pagamento, esiste una discreta soddisfazione da parte dei cittadini intervistati, sostanzialmente allineata ai dati 2021. L'unico elemento che desta qualche dubbio-perplessità sono i sistemi o modalità di pagamento.



ANALISI DEI DATI

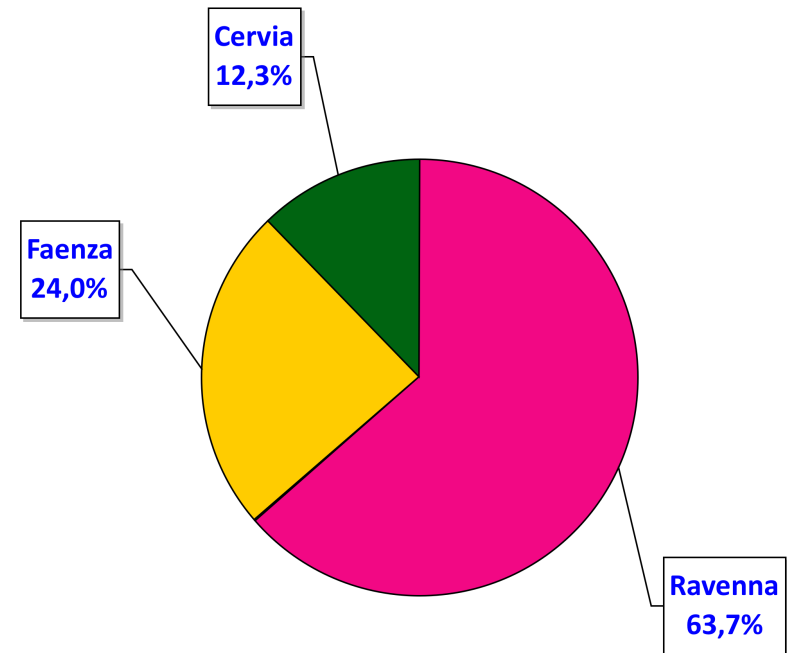
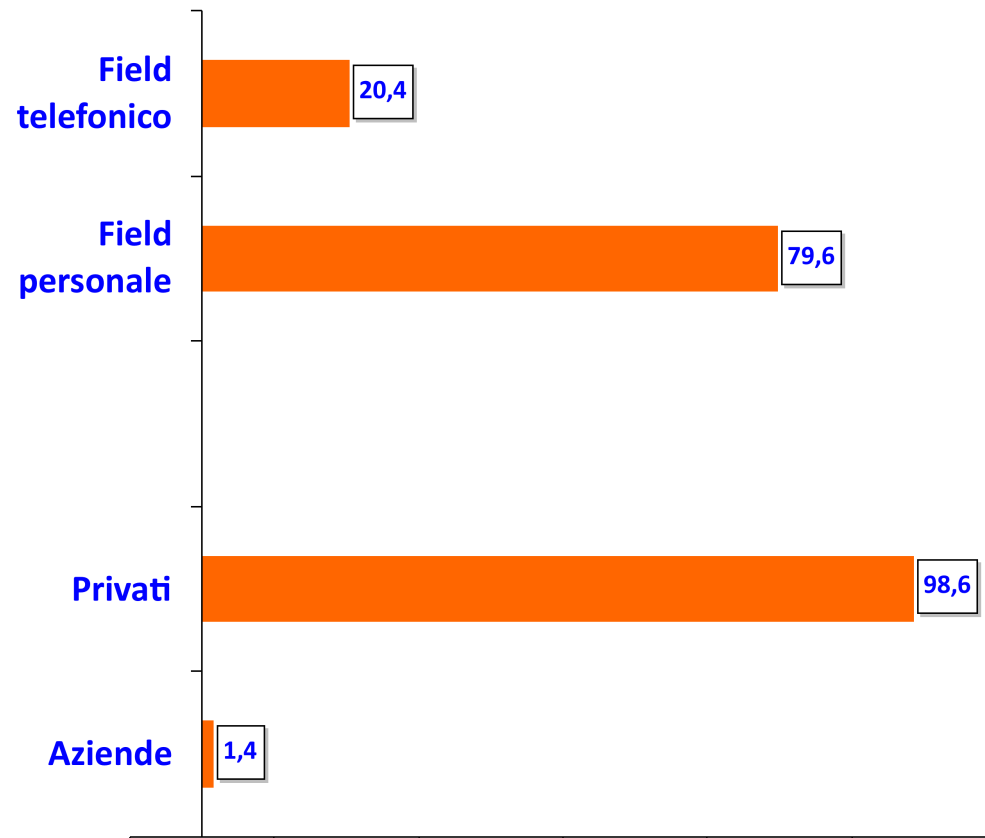
- * **SERVIZI CIMITERIALI** : questi servizi ottengono globalmente valutazioni piu' che positive, in sostanziale allineamento con i giudizi del 2021. Si deve pero' notare una lieve flessione nei voti medi per cremazione (dovuta ai tempi di attesa) e camera mortuaria (orari e decoro ambiente).
- * Infine la valutazione sulla societa' erogatrice di questi servizi si posiziona su valori decisamente buoni, con un netto miglioramento rispetto all'anno precedente. E' soprattutto molto positiva la percezione di crescente efficienza del servizio, mentre restano valori meno brillanti per gli aspetti burocratici e procedurali.

IL PROFILO DEL CAMPIONE

VECTOR DESIGN

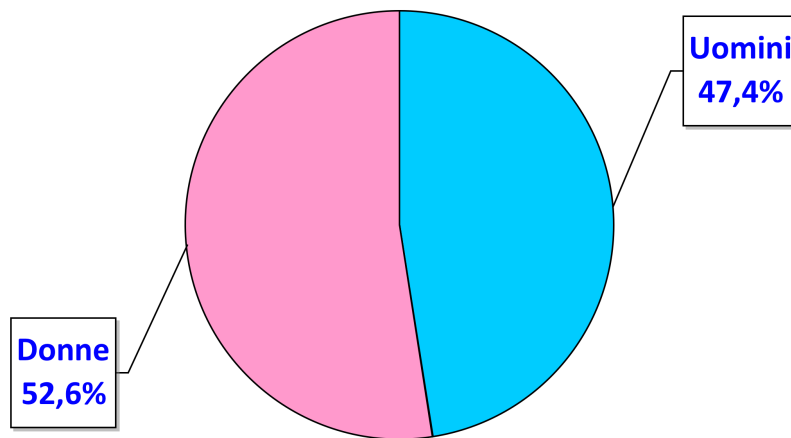


Tipologia intervistati e localita' di residenza



LOCALITA' DI RESIDENZA

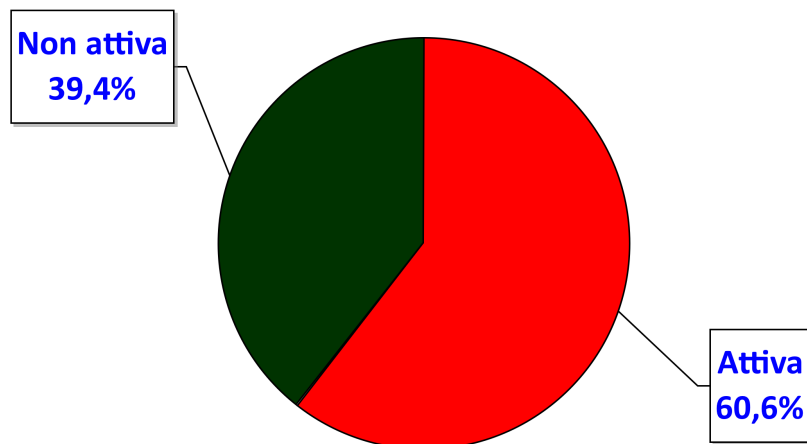
Sesso ed eta' intervistati



Field personale = Donne 52,8%
Field telefonico = Donne 51,7%

	%
Fino a 50 anni	39,4
Piu' di 50 anni	60,6
ETA' MEDIA	55,1
Eta' media Ravenna	52,5
Eta' media Faenza	62,4
Eta' media Cervia	54,7
Eta' media 2021	53,8
Eta' media field personale	55,9
Eta' media field telefonico	52,1

Professione intervistati



ATTIVI	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	60,6
Ravenna	67,2
Faenza	41,9
Cervia	63,2
Rilevazione 2021	62,3
Field personale	58,8
Field telefonico	67,5

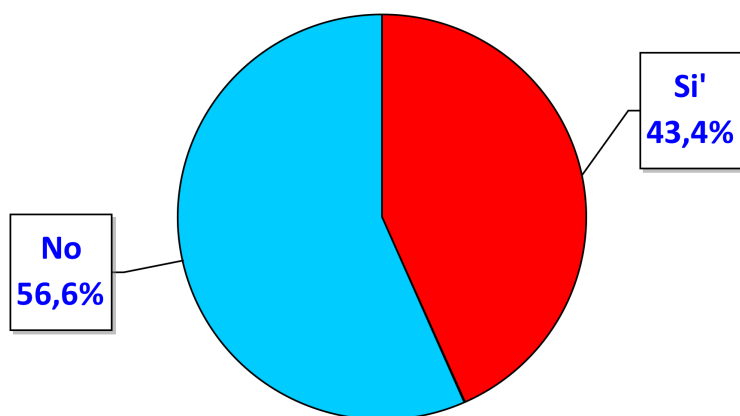


IL VERDE PUBBLICO (Ravenna)

VECTOR DESIGN



Segnalazioni spontanee di criticita'



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 36,0%
Field personale = Si' 41,3%
Field telefonico = Si' 52,5%

Quali criticita'? <i>(citazioni spontanee)</i>	%	2021 %
Poca manutenzione aree verdi	15,2	7,9
Verde poco curato, disordinato	12,4	12,8
Cura verde non omogenea	11,9	9,3
Frequenza sfalcio aree verdi	11,0	10,1
Potatura alberi	9,2	10,6
Raccolta residui potatura	5,7	15,0

Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

Poca manutenzione e poca attenzione alla pulizia	15,2%
Cura delle siepi, verde poco curato, disordinato	12,4%
Cura non omogenea in tutto il comune	12,0%
Frequenza sfalcio aree verdi	11,0%
Potatura alberi poco curata	9,2%
Raccolta residui di potatura fatta male	5,7%
Poche aree verdi	4,2%
Andrebbero aggiunti cassonetti	3,9%

Piu' verifiche di stabilita' degli alberi	3,9%
Qualita' della potatura, potatura pessima	3,2%
Raccolta foglie in autunno fatta male e di rado	3,2%
Piu' interventi di sostituzione di alberi	2,5%
Sfalcio e potature drastiche, esagerate	2,5%
Rifiuti sparsi	2,1%
Piu' tutela dei parchi pubblici	1,8%
Mancanza di parchi per bambini	1,8%

Soddisfazione complessiva per la cura del verde pubblico

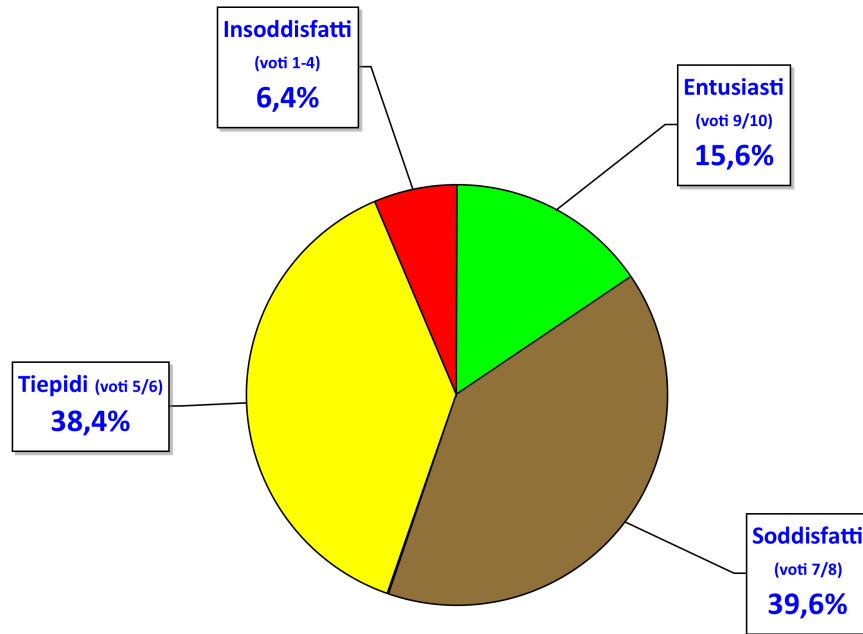


68,0
2021 = 69,0

Indice soddisfazione

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

Soddisfazione complessiva per la cura del verde pubblico

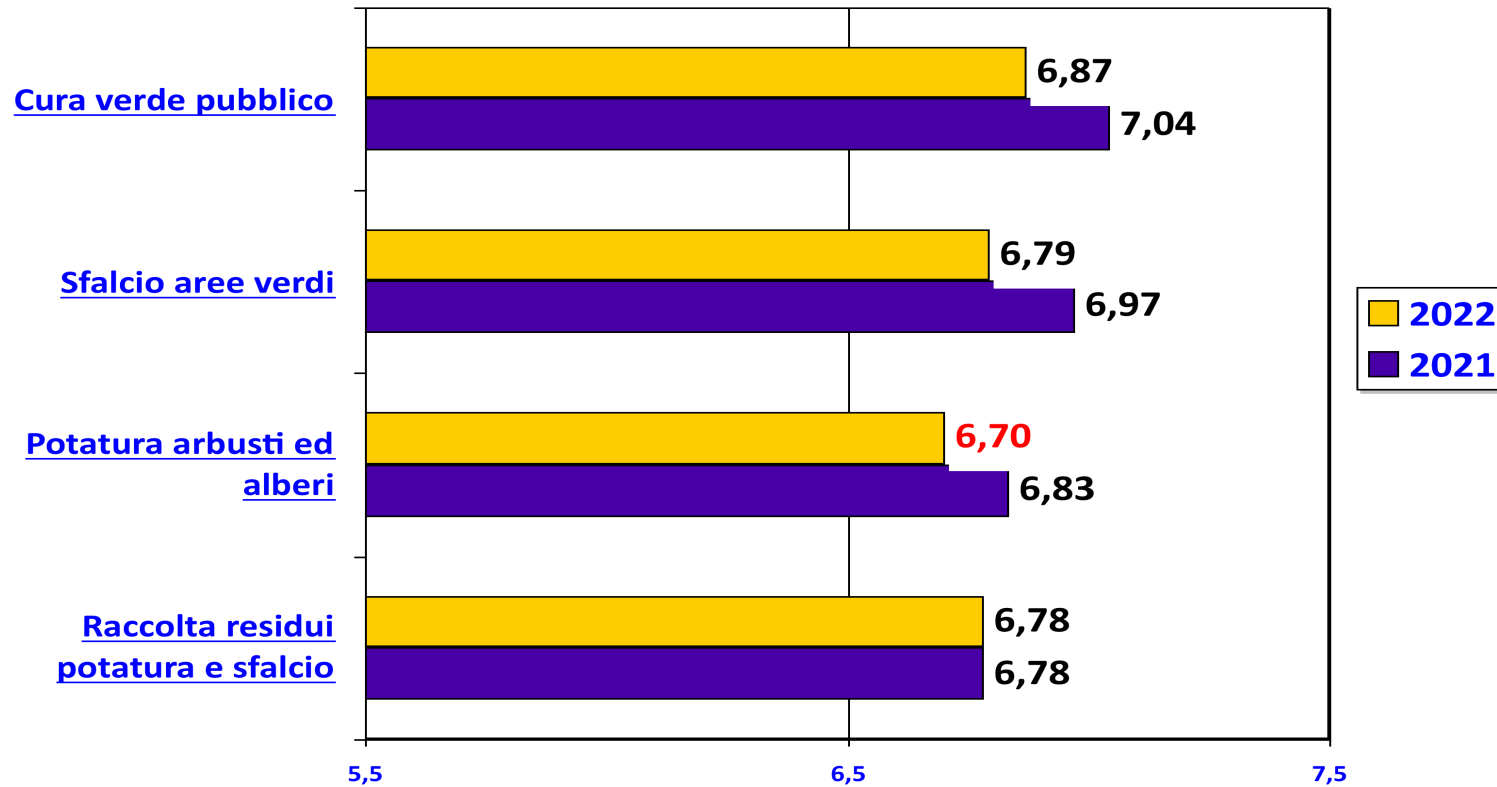


VOTO MEDIO = 6,78
 (Voto medio 2021 = 6,90)

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	6,78
Fino a 50 anni	6,89
Piu' di 50 anni	6,69
Attivi	6,73
Non attivi	6,89
Field personale	6,87
Field telefonico	6,38

base: totale campione intervistati

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti alla cura del verde pubblico



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale campione intervistati

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

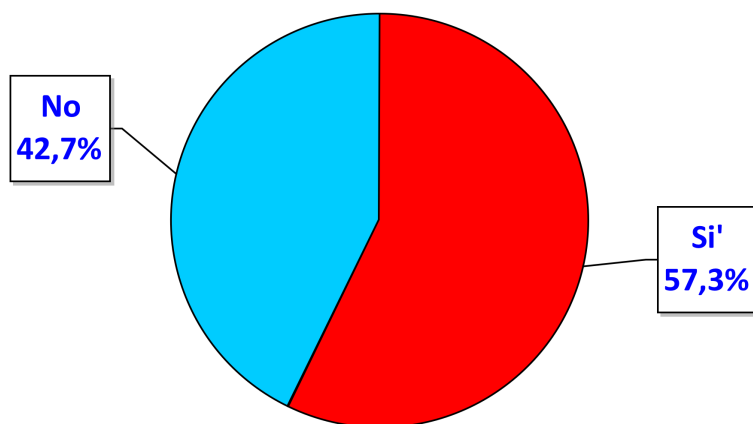
	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	5,8	68,3	25,9
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	18,3	66,1	15,6
Cura verde pubblico	6,3	69,2	24,5
Sfalcio aree verdi	5,2	69,3	25,5
Potatura arbusti ed alberi	6,1	64,0	29,9
Raccolta residui sfalcio e potatura	5,4	70,9	23,7

LA DISINFESTAZIONE (Ravenna e Cervia cittadini)



Segnalazioni spontanee di criticita'

SI' = Ravenna 55,7% // Cervia 65,6%



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 56,1%
Field personale = Si' 51,9%
Field telefonico = Si' 77,8%

Quali criticita'? <i>(citazioni spontanee)</i>	%	2021 %
Continua presenza zanzare	39,9	13,7
Servizio poco efficace	15,7	23,0
Servizio poco frequente	10,5	27,1
Tempestivita' interventi	8,5	17,8
Troppi piccioni	8,3	2,5
Troppi gabbiani	2,3	-

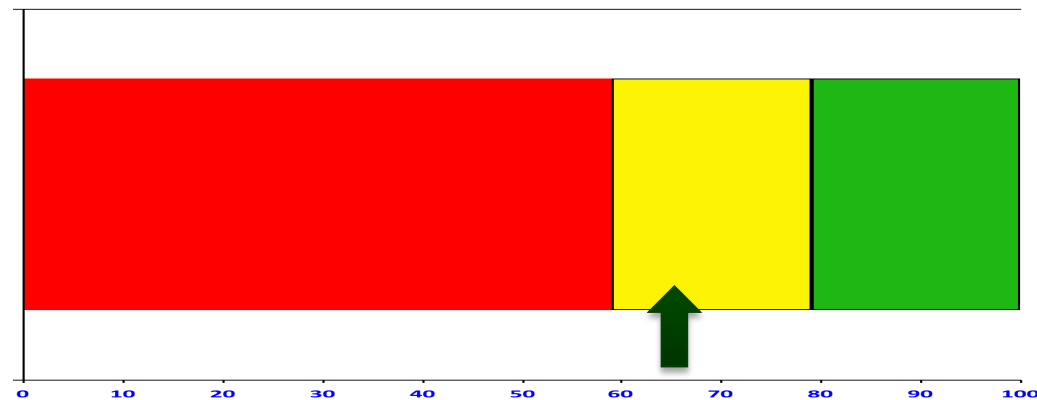
Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

Resta continua la presenza delle zanzare	39,9%
Poco efficaci gli interventi	15,7%
Poco frequenti gli interventi	10,6%
Non tempestività degli interventi, mancanza di prevenzione e programmazione	8,5%
Troppi piccioni e colombi	8,3%
Disinfestazione non efficiente su alcuni insetti e animali	7,2%
Non è stata trovata una soluzione valida	5,6%
Ci vorrebbe maggiore collaborazione dei cittadini	4,0%

Troppi gabbiani	2,2%
Non arrivano in tutte le aree della città	2,2%
Mancanza di consulenza telefonica al bisogno	2,0%
Presenza eccessiva delle mosche	1,8%
Distribuzione delle esche non capillare	1,3%
Utilizzo di agenti chimici per la disinfestazione	1,3%
Mancanza di comunicazioni ai cittadini	0,4%
Il comune non se ne occupa	0,4%

Soddisfazione complessiva per il servizio disinfestazione

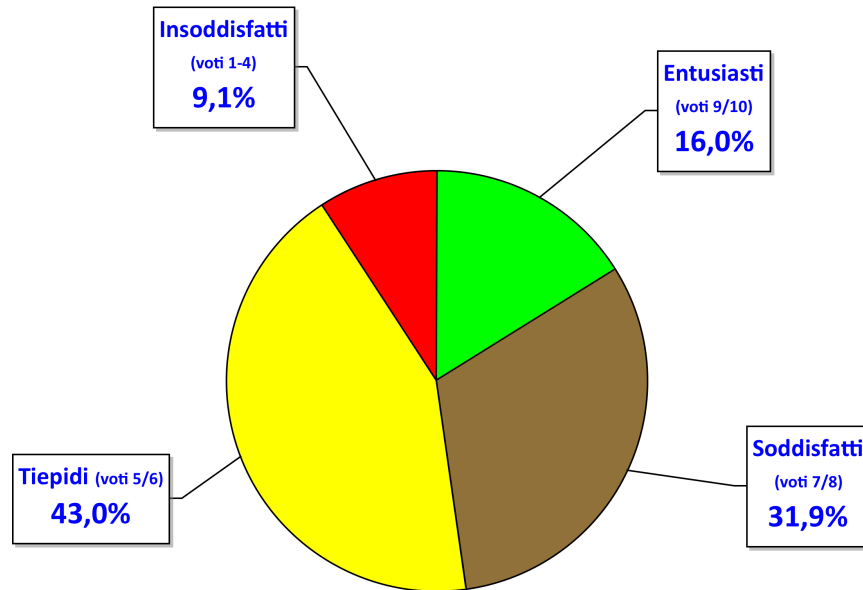


66,0
2021 = 63,0

Indice soddisfazione

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

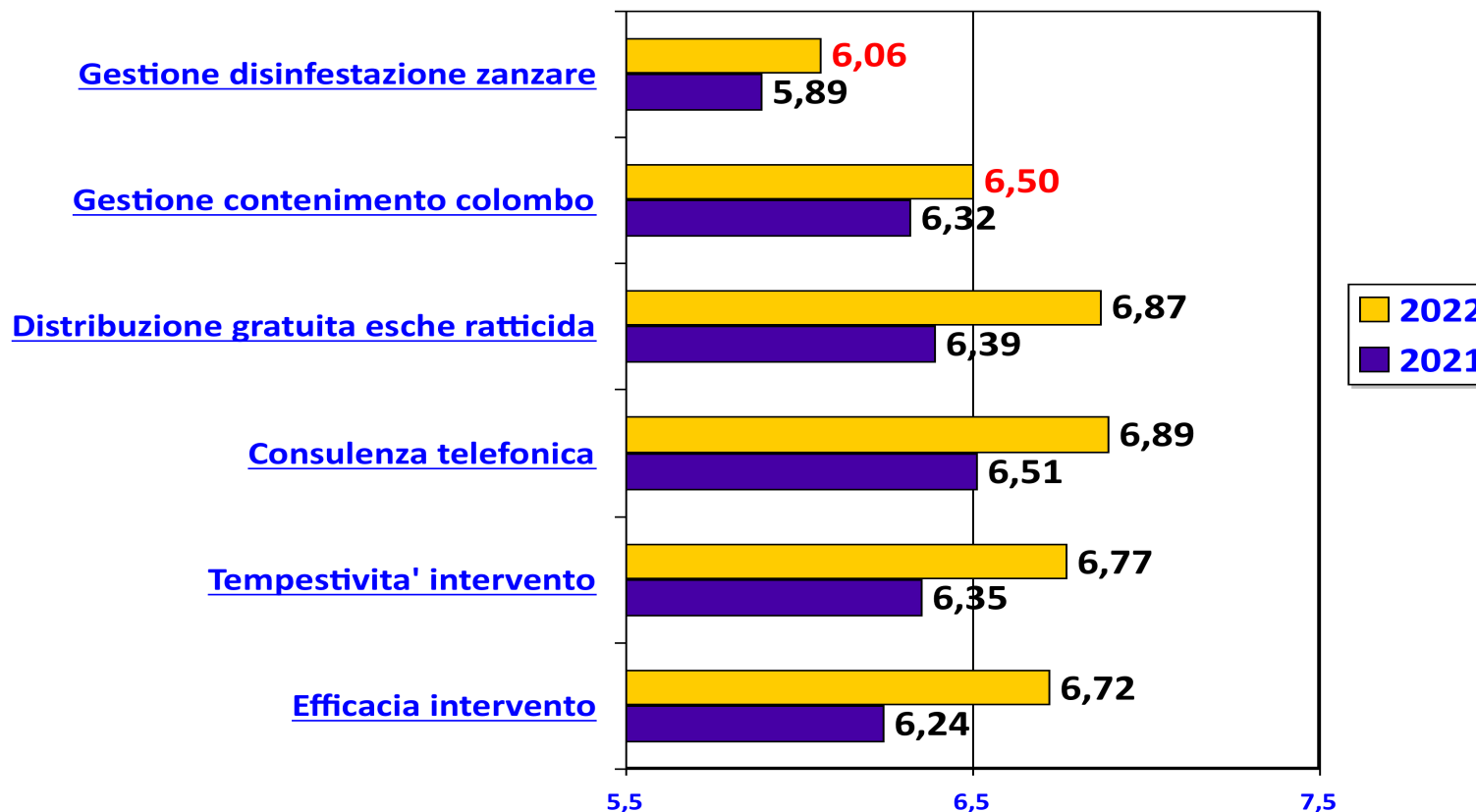
Soddisfazione complessiva per il servizio disinfestazione



VOTO MEDIO = 6,63
(Voto medio 2021 = 6,28)

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	6,63
Ravenna	6,68
Cervia	6,42
Field personale	6,81
Field telefonico	5,96
Fino a 50 anni	6,65
Piu' di 50 anni	6,62
Attivi	6,61
Non attivi	6,68

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio disinfestazione



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale campione intervistati

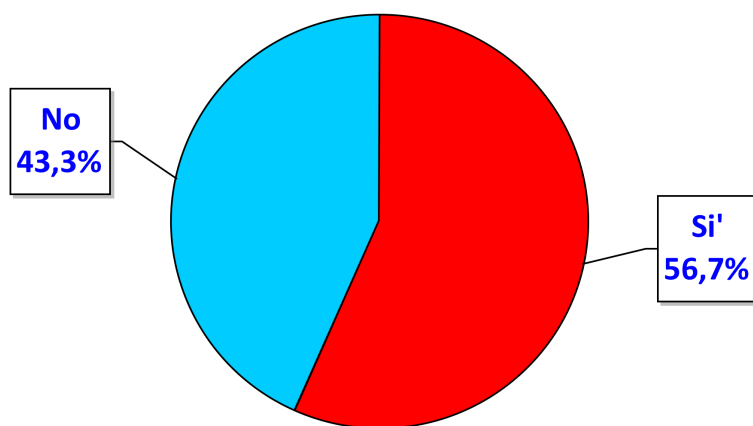
Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	4,9	70,7	24,4
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021</i>	<i>9,4</i>	<i>66,4</i>	<i>24,2</i>
Gestione disinfestazione zanzare	4,4	54,1	41,5
Gestione contenimento colombo	3,9	67,4	28,7
Distribuzione gratuita esche ratticida	4,4	81,9	13,7
Consulenza telefonica	6,3	78,6	15,1
Tempestivita' intervento	5,1	74,0	20,9
Efficacia intervento eseguito	5,5	68,2	26,3

LA DISINFESTAZIONE (Ravenna e Cervia clienti)



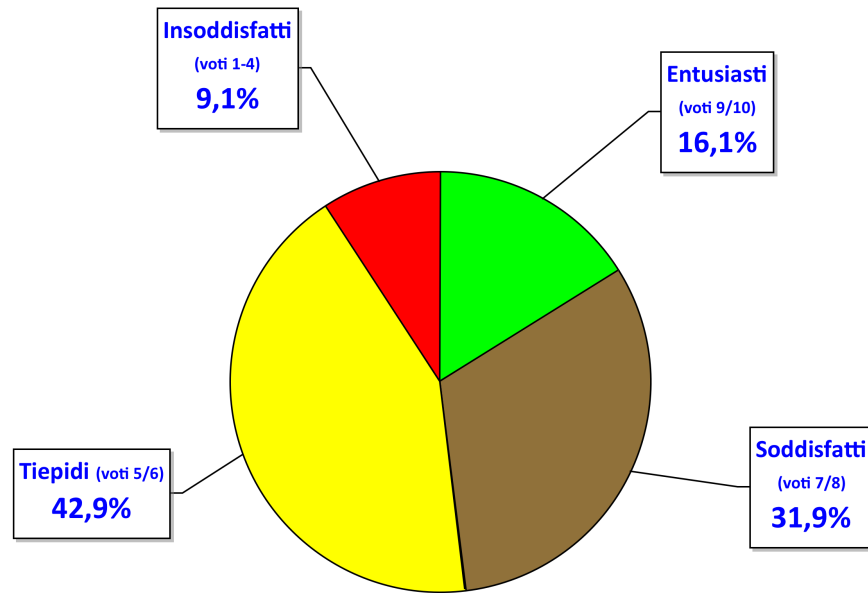
Segnalazioni spontanee di criticita'



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 71,4%

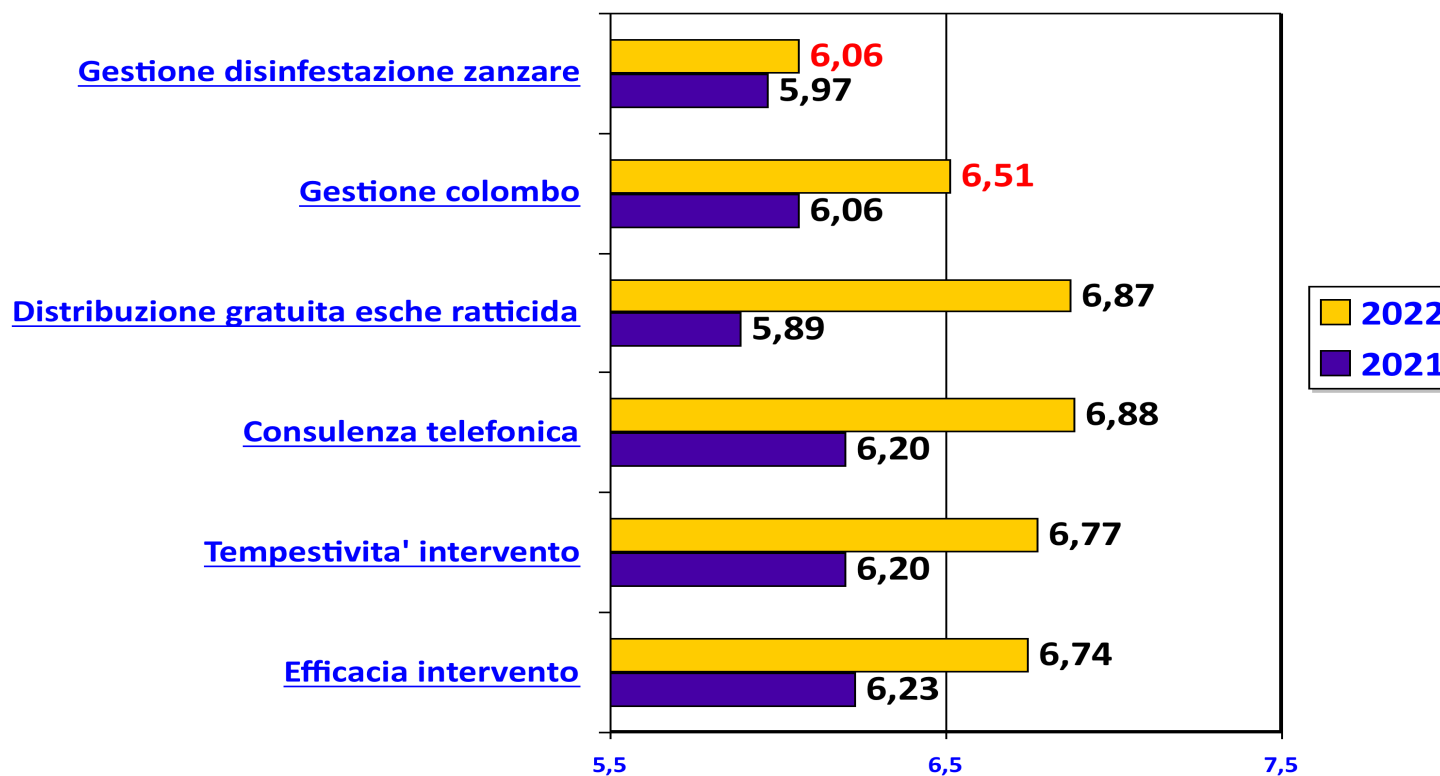
Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Continua presenza zanzare	22,7
Servizio poco efficace	8,9
Servizio poco frequente	5,9
Troppi piccioni	4,8

Soddisfazione complessiva per il servizio disinfestazione



VOTO MEDIO = 6,63
Rilevazione 2021 = 6,09

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio disinfestazione



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	4,9	71,0	24,1
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	6,2	66,7	27,1
Gestione disinfestazione zanzare	4,5	54,0	41,5
Gestione contenimento colombo	3,9	67,8	28,3
Distribuzione gratuita esche ratticida	4,3	81,9	13,8
Consulenza telefonica	6,4	78,5	15,1
Tempestivita' intervento	5,0	74,7	20,3
Efficacia intervento eseguito	5,4	68,9	25,7

base: totale campione intervistati



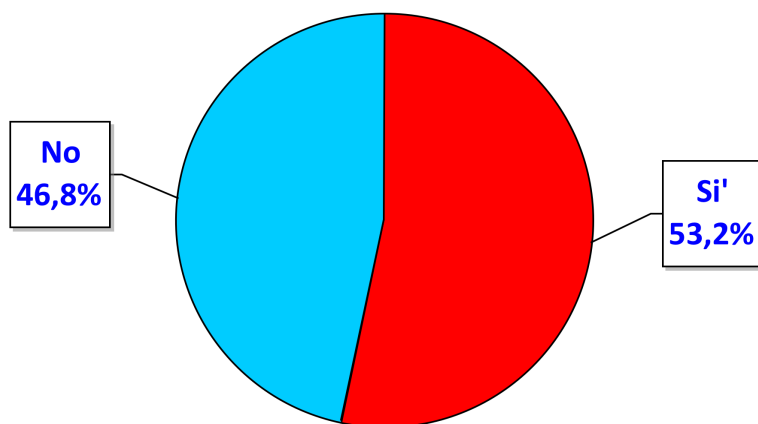
IL SERVIZIO SOSTA (Ravenna e Cervia)

VECTOR DESIGN



Segnalazioni spontanee di criticita'

SI' = Ravenna 54,9% // Cervia 44,0%



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 43,2%
Field personale = Si' 55,1%
Field telefonico = Si' 45,7%

Quali criticita'? <i>(citazioni spontanee)</i>	%	2021 %
Pochi parcheggi	16,9	14,7
Prezzo alto parcheggio e/o abbonamento	16,5	9,4
Pochi parcheggi gratuiti	9,9	11,8
Parcometri non funzionanti	9,6	7,1
Sistemi di pagamento	7,3	5,0
Troppi parcheggi a pagamento	5,8	10,3

Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

Pochi parcheggi in generale	16,9%
Prezzo alto del parcheggio e dell'abbonamento	16,5%
Pochi parcheggi gratuiti	9,9%
Parcometri non funzionanti	9,7%
Sistemi di pagamento poco innovativi	7,3%
Troppi parcheggi a pagamento	5,8%
Non è possibile pagare con contante	5,1%
Non è possibile pagare con carte di credito	4,1%

Modalità di pagamento complessa	4,1%
Parcometri poco visibili o non accessibili	3,9%
Utilizzo del parcometro poco chiara	3,6%
Non è possibile pagare con Telepass o telefono	3,4%
Talvolta la sbarra non funziona	3,4%
Manutenzione segnaletica e delle aree di parcheggio	3,4%
Servizio poco organizzato, poco adeguato	2,7%
Poco controllo nei parcheggi	1,7%

Soddisfazione complessiva per il servizio sosta

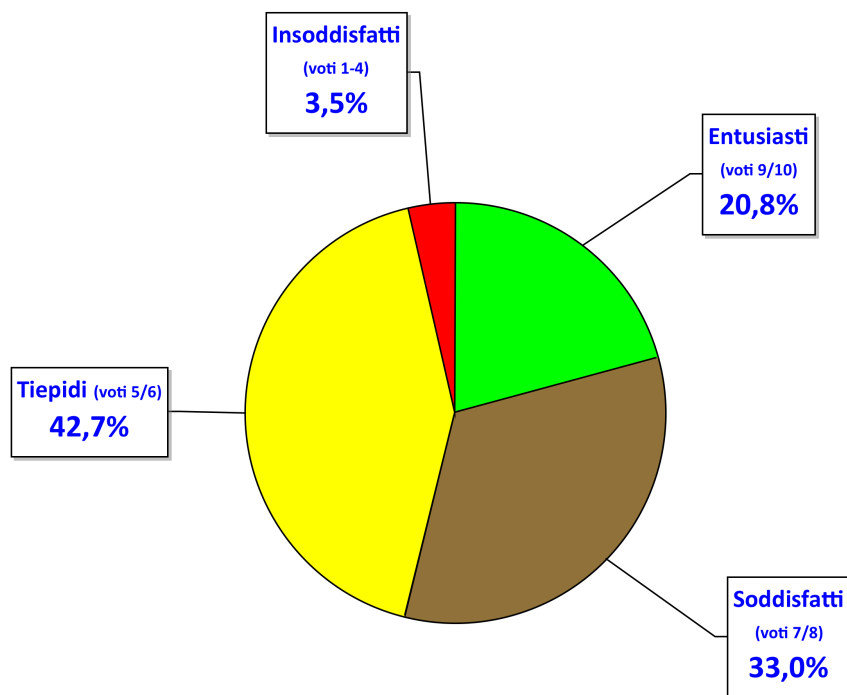


70,0
2021 = 69,0

Indice soddisfazione

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

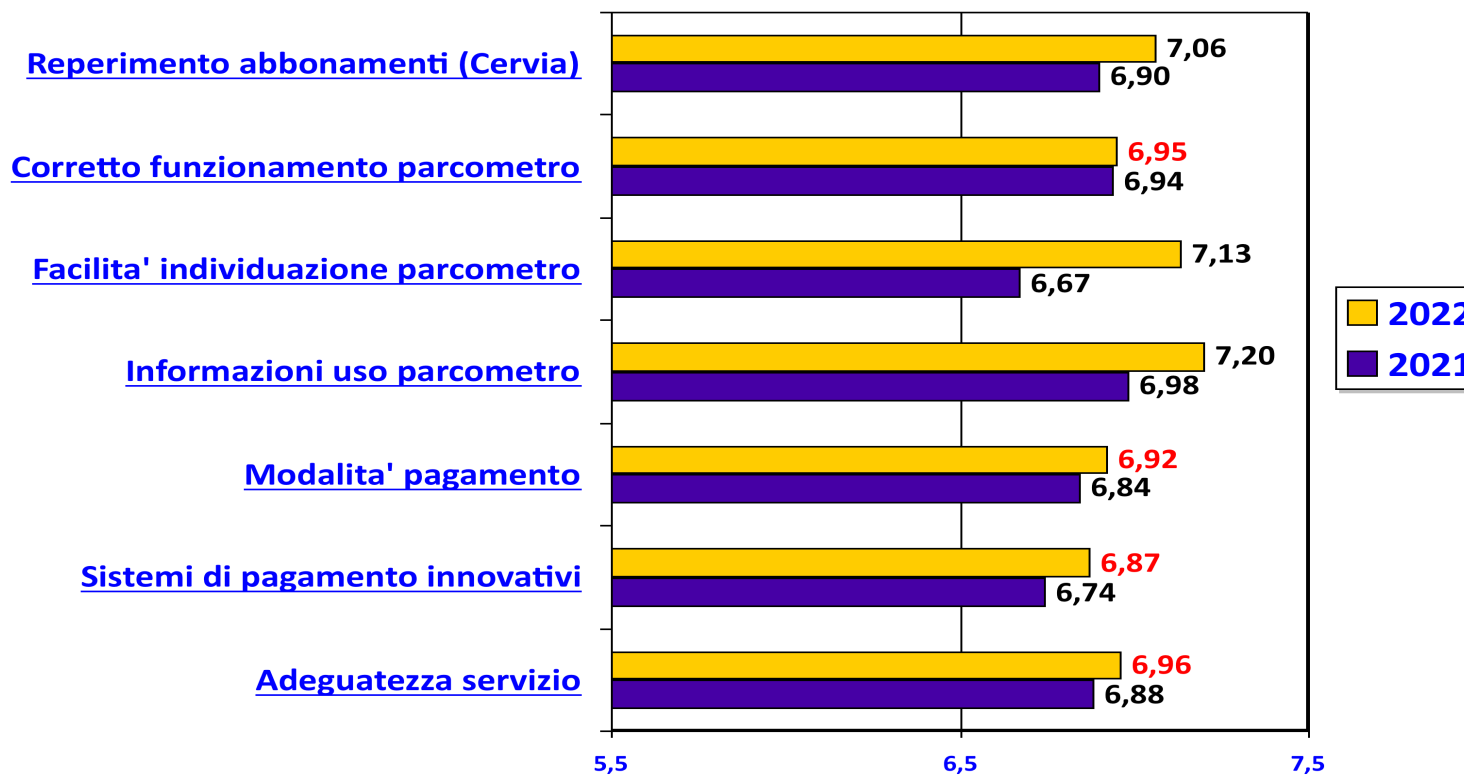
Soddisfazione complessiva per il servizio sosta



VOTO MEDIO = 7,00
(Voto medio 2021 = 6,85)

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,00
Ravenna	7,00
Cervia	7,03
Field personale	7,06
Field telefonico	6,87
Fino a 50 anni	6,93
Piu' di 50 anni	7,06
Attivi	6,94
Non attivi	7,14

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio sosta



In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	4,5	79,9	15,6
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021</i>	<i>13,2</i>	<i>76,3</i>	<i>10,5</i>
Corretto funzionamento parcometro	3,3	81,6	15,1
Facilita' individuazione parcometro	3,1	84,9	12,0
Informazioni uso parcometro	5,3	82,4	12,3
Modalita' pagamento	4,0	78,2	17,8
Sistemi pagamento innovativi	3,5	77,3	19,2
Adeguatezza servizio	7,2	75,3	17,5

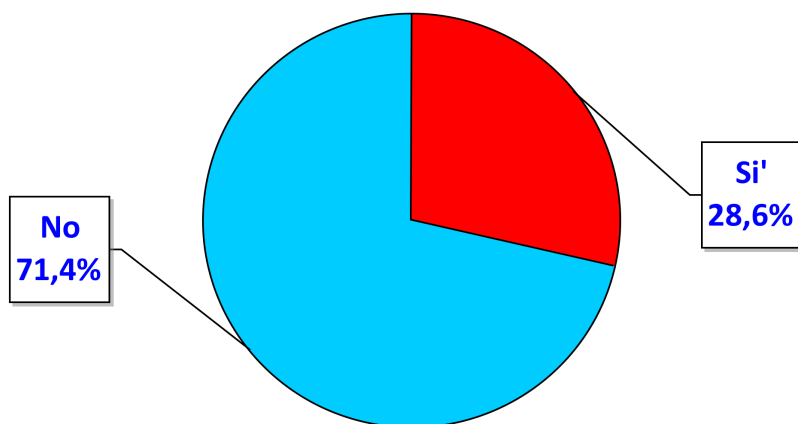
I SERVIZI CIMITERIALI (Ravenna, Faenza e Cervia)



VECTOR DESIGN

Segnalazioni spontanee di criticita'

**Si' = Ravenna 23,5% // Faenza 42,3%
Cervia 28,8%**



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 19,5%
Field personale = Si' 22,6%
Field telefonico = Si' 52,2%

Quali criticita'? <i>(citazioni spontanee)</i>	%	2021 %
Pulizia e decoro	13,3	21,3
Orari di apertura	13,3	12,9
Poca manutenzione	9,8	10,4
Costi	7,7	6,9
Poche fontane e cestini	6,3	5,4
Poche panchine	5,2	8,9

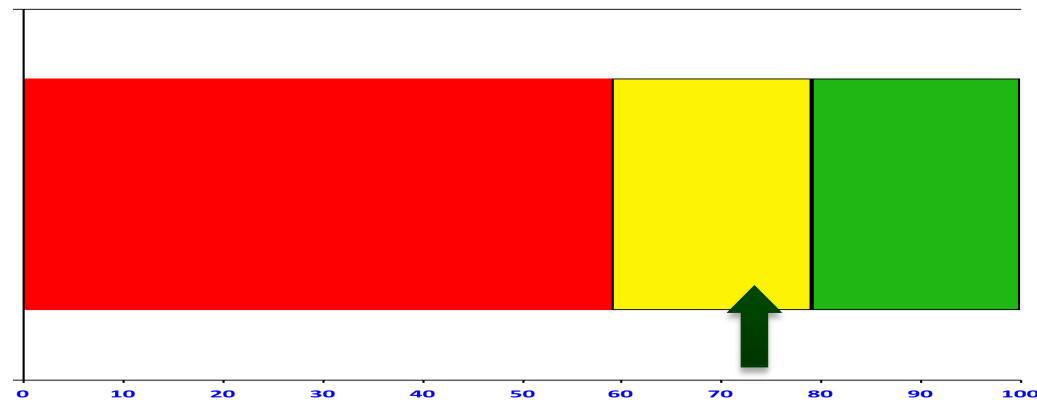
Segnalazioni spontanee di criticita'

(principali verbatim in ordine di citazione)

Pulizia e decoro scarsi, poca attenzione e cura	13,3%
Orari di apertura scomodi	13,3%
Scarsa manutenzione complessiva	9,9%
Costi elevati dei servizi	7,9%
Poche fontane e pochi cestini disponibili	6,2%
Poche panchine e mal posizionate	5,1%
Pochi parcheggi esterni e parcheggi da sistemare	4,4%
Mancanza di sorveglianza interna, piu' personale, ci sono furti di vasi e fiori	4,4%

Tempi lunghi per servizi e lavori richiesti	4,1%
Poco ordine in generale, ambiente disordinato	3,8%
Aggiungere ghiaia nei parcheggi	2,7%
Pavimentazione irregolare pericolosa	2,7%
Abbigliamento e comportamento del personale	2,7%
Poca cura di fontane e/o cestini	2,4%
Personale scortese e poco professionale	2,1%
Poco personale	2,1%

Soddisfazione complessiva per i servizi cimiteriali

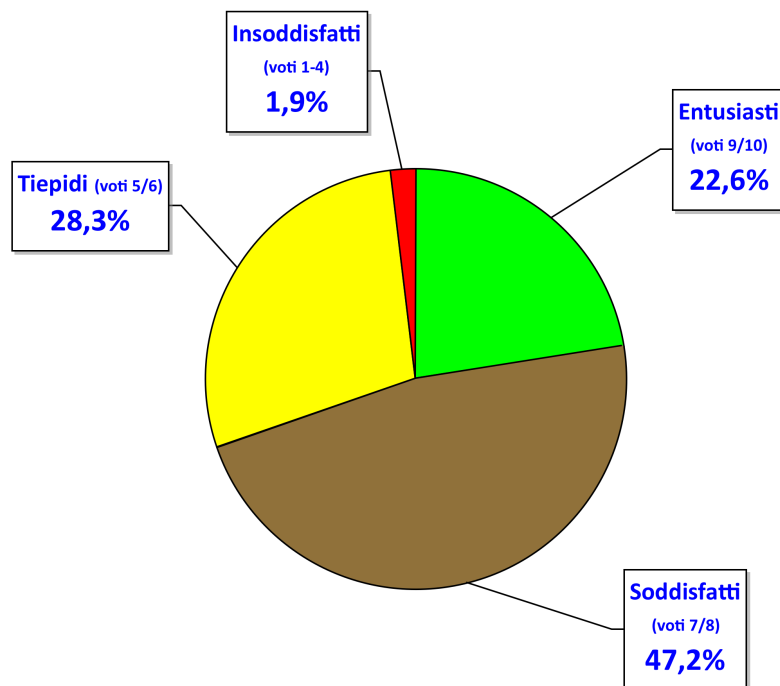


73,0
2021 = 73,0

Indice soddisfazione

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

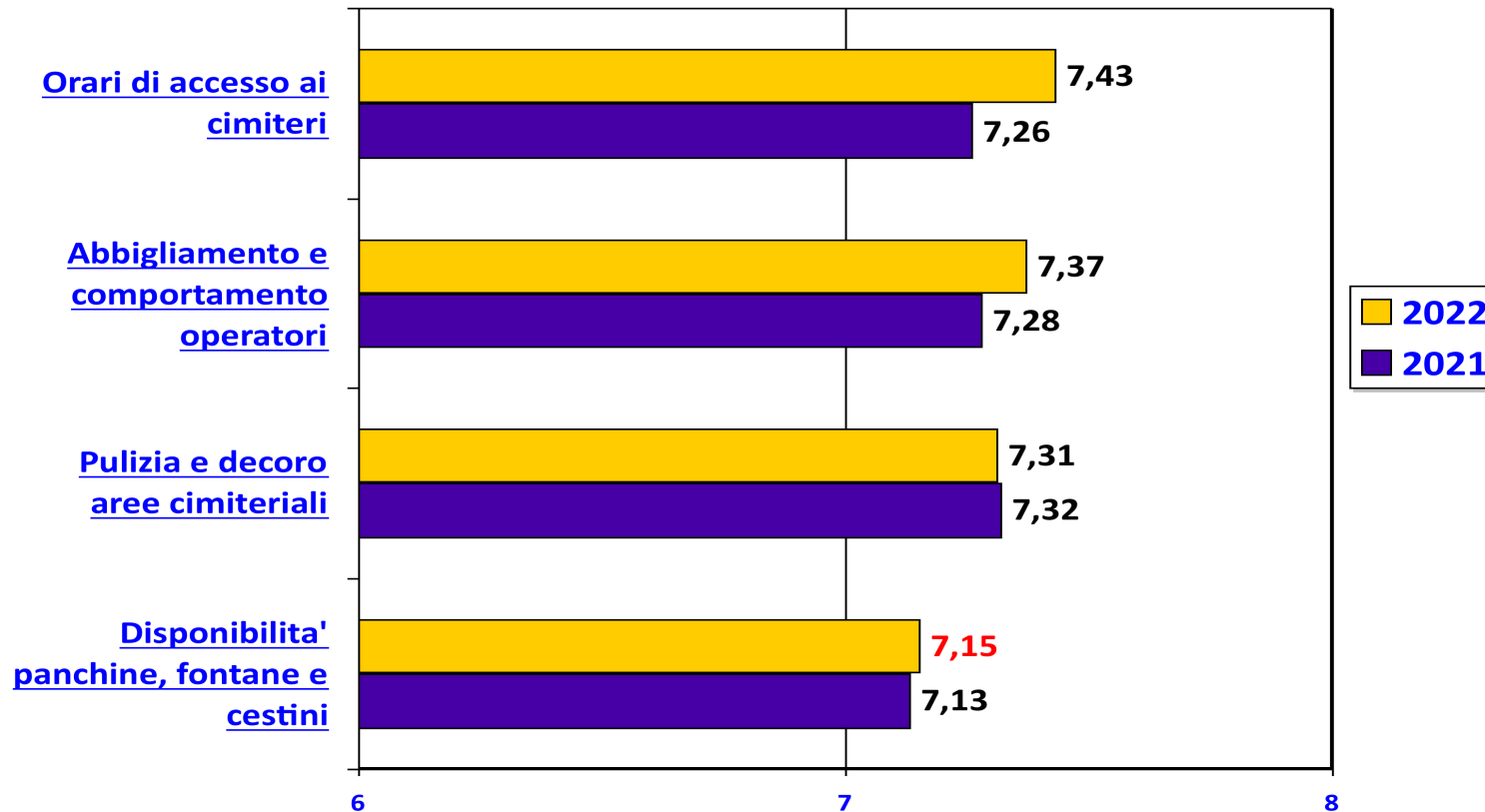
Soddisfazione complessiva per i servizi cimiteriali



VOTO MEDIO = 7,31
(Voto medio 2021 = 7,25)

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,31
Ravenna	7,34
Faenza	7,06
Cervia	7,67
Field personale	7,52
Field telefonico	6,52
Fino a 50 anni	7,20
Piu' di 50 anni	7,39
Attivi	7,22
Non attivi	7,47

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti ai servizi cimiteriali



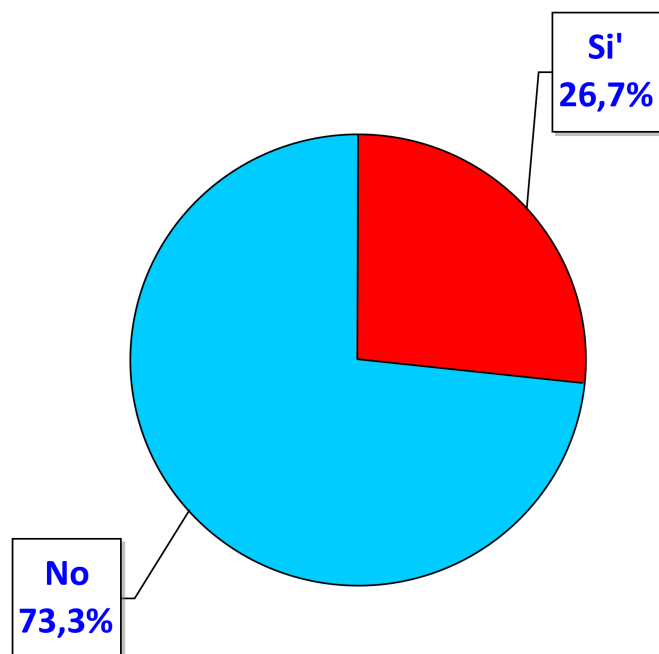
In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale campione intervistati

Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	7,3	81,8	10,9
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021</i>	<i>19,3</i>	<i>73,9</i>	<i>6,8</i>
Orari di accesso ai cimiteri	6,8	85,7	7,5
Abbigliamento e comportamento operatori	8,3	84,8	6,9
Pulizia e decoro aree cimiteriali	8,5	79,5	12,0
Disponibilita' panchine, fontane, cestini rifiuti	5,4	77,1	17,5

Utilizzo del servizio tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione

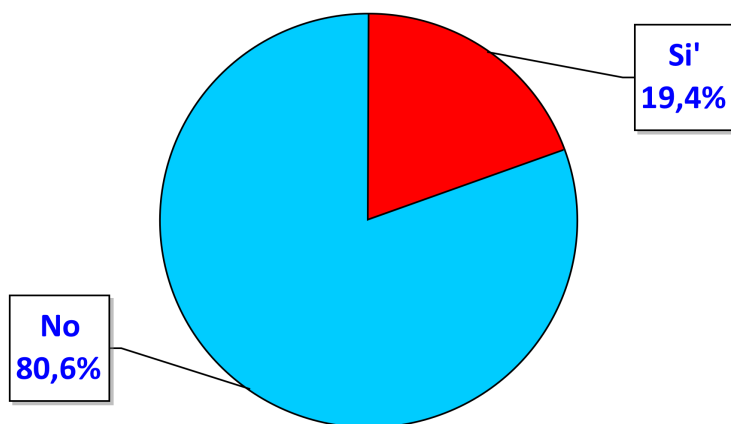


<i>Si'</i>	%
Ravenna	23,6
Faenza	31,7
Cervia	32,8

Quota 2021 = 32,2%

Segnalazioni spontanee di criticita'

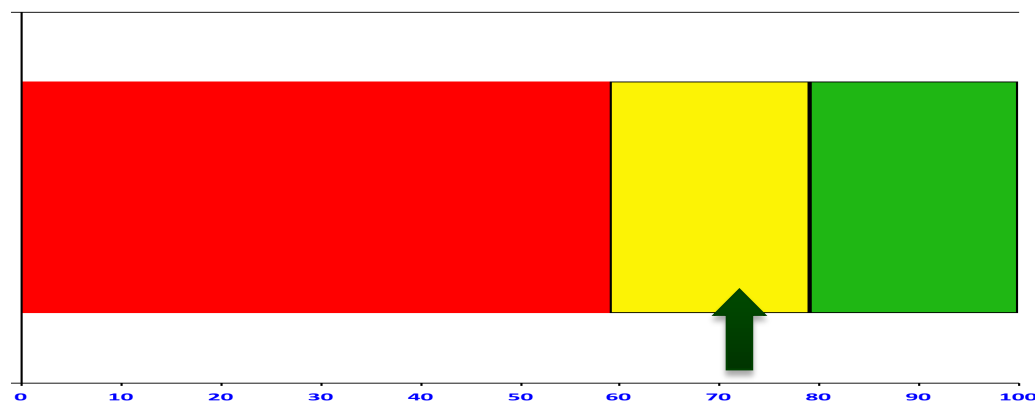
SI' = Ravenna 16,9% // Faenza 29,5%
Cervia 9,8%



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 15,6%
Field personale = Si' 17,9%
Field telefonico = Si' 22,9%

Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Costo elevato	36,1
Tempi di attesa dalla richiesta	28,3
Adeguatezza numero operatori	9,3
Rispetto orari e tempi di esecuzione	5,7
Adeguatezza attrezzature	5,7

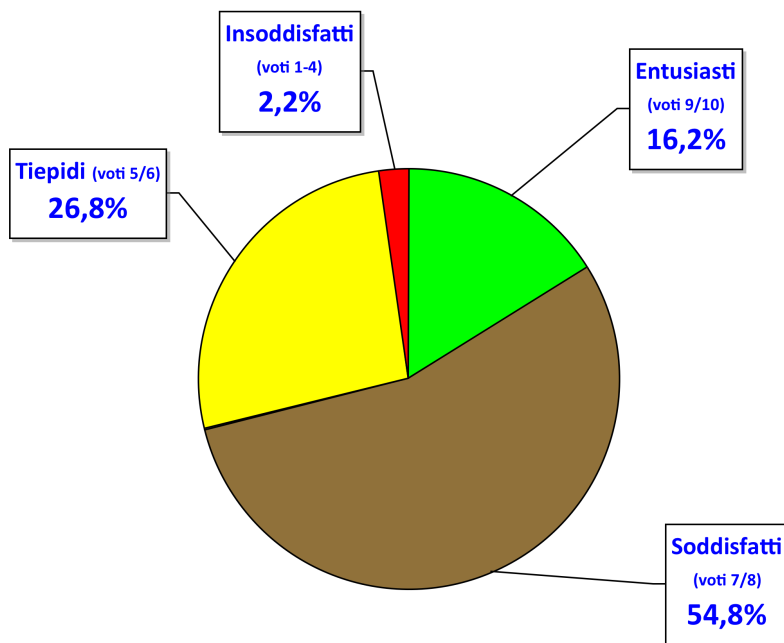
Soddisfazione complessiva per i servizi tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione



72,0
2021 = 72,0

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

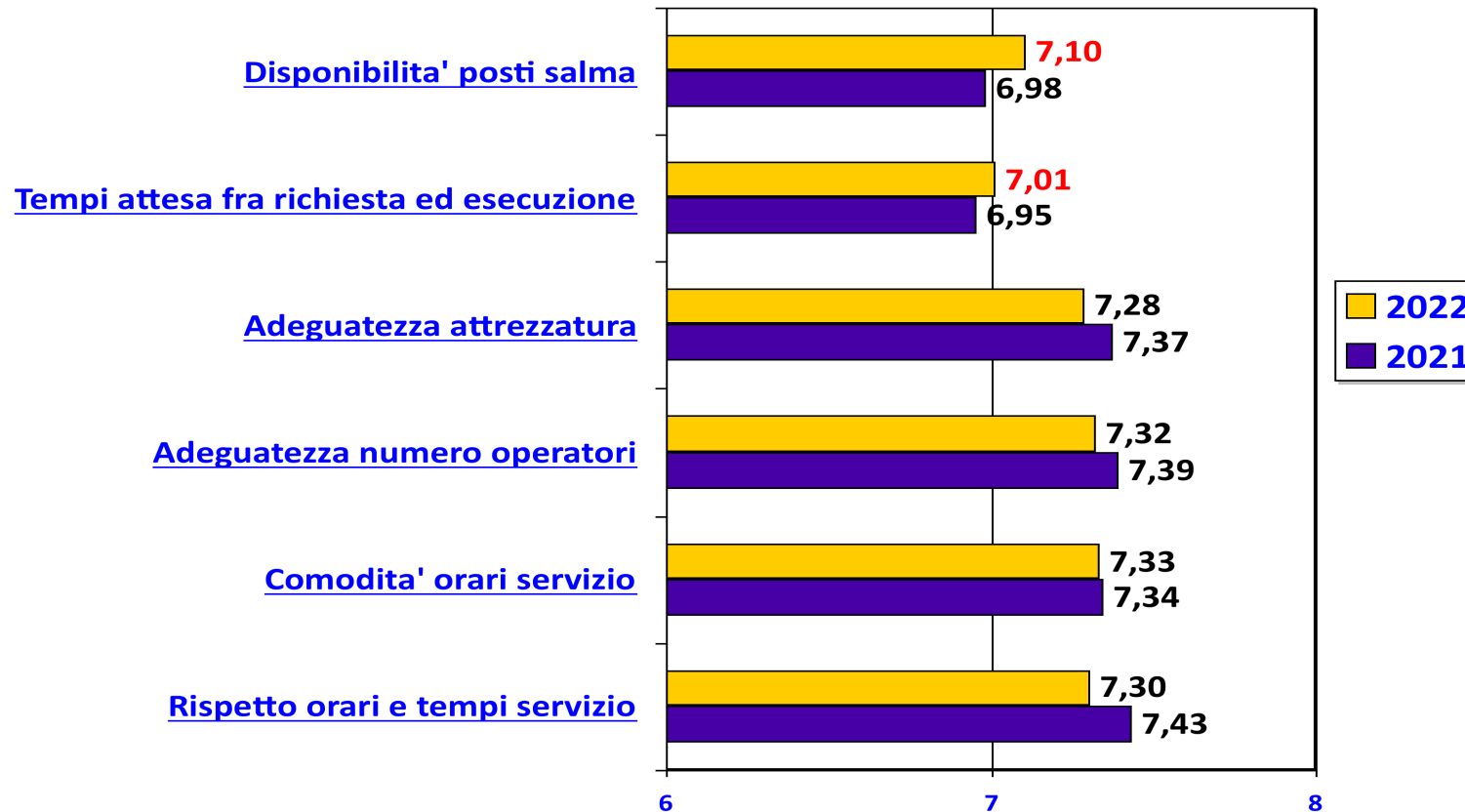
Soddisfazione complessiva per questi servizi



VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,22
Ravenna	7,40
Faenza	6,65
Cervia	7,62
Field personale	7,31
Field telefonico	7,01

VOTO MEDIO = 7,22
(Voto medio 2021 = 7,24)

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti a questi servizi

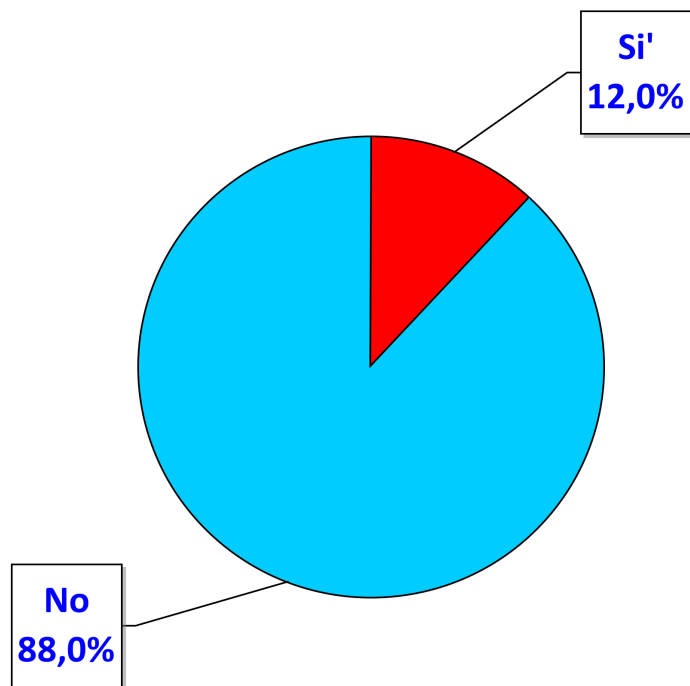


In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

Valutazione su questi servizi in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	6,3	80,0	13,7
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021	20,1	74,6	5,3
Disponibilita' posti salma	5,5	76,2	18,3
Tempi attesa fra richiesta ed esecuzione	4,4	74,7	20,9
Adeguatezza attrezzatura	6,6	82,1	11,3
Adeguatezza numero operatori	6,2	82,4	11,4
Comodita' orari servizio	7,0	82,4	10,6
Rispetto orari e tempi servizio	8,4	82,1	9,5

Utilizzo del servizio cremazione

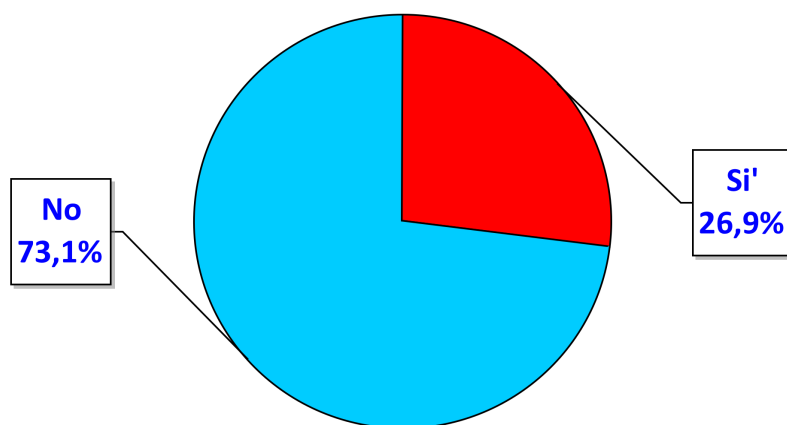


<i>Si'</i>	%
Ravenna	10,0
Faenza	17,5

Quota 2021 = 24,5%

Segnalazioni spontanee di criticita'

SI' = Ravenna 21,5% // Faenza 34,9%



<i>Quali criticita'? (citazioni spontanee)</i>	<i>%</i>
Tempi attesa tra richiesta ed esecuzione	62,1
Costi elevati	34,6
Pratiche burocratiche	3,3

SEGNALANO CRITICITA'

Rilevazione 2021 = Si' 12,0%

Field personale = Si' 28,6%

Field telefonico = Si' 17,6%

Soddisfazione complessiva per il servizio cremazione

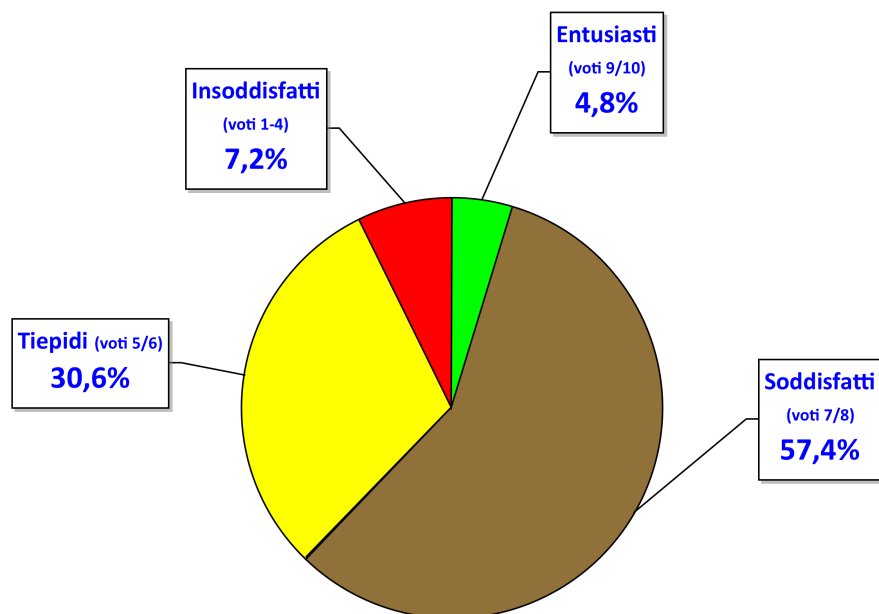


71,0
2021 = 73,0

Indice soddisfazione

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

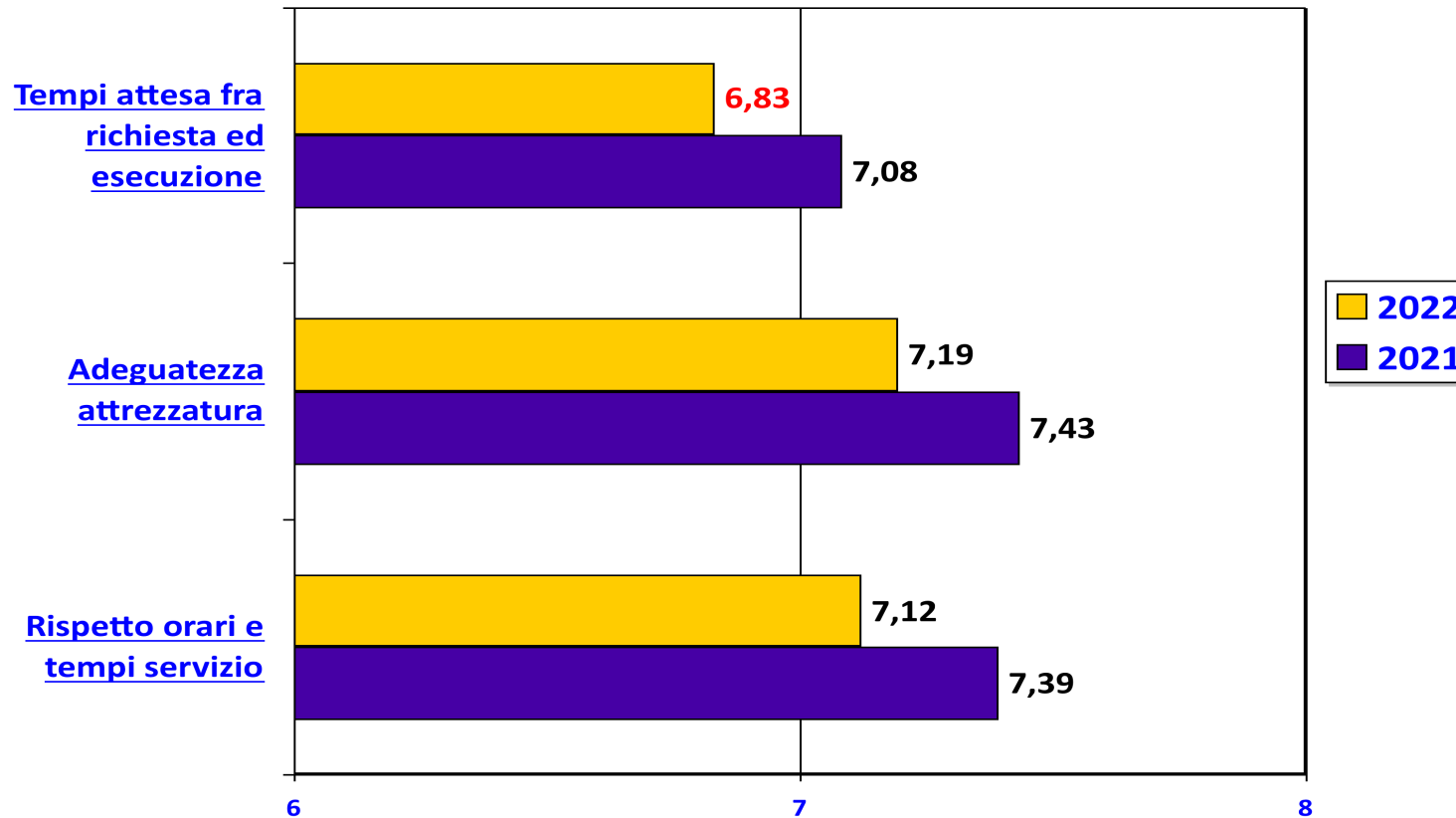
Soddisfazione complessiva per questi servizi



VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,04
Ravenna	7,20
Faenza	6,81
Field personale	7,13
Field telefonico	6,59

VOTO MEDIO = 7,04
(Voto medio 2021 = 7,30)

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti a questi servizi

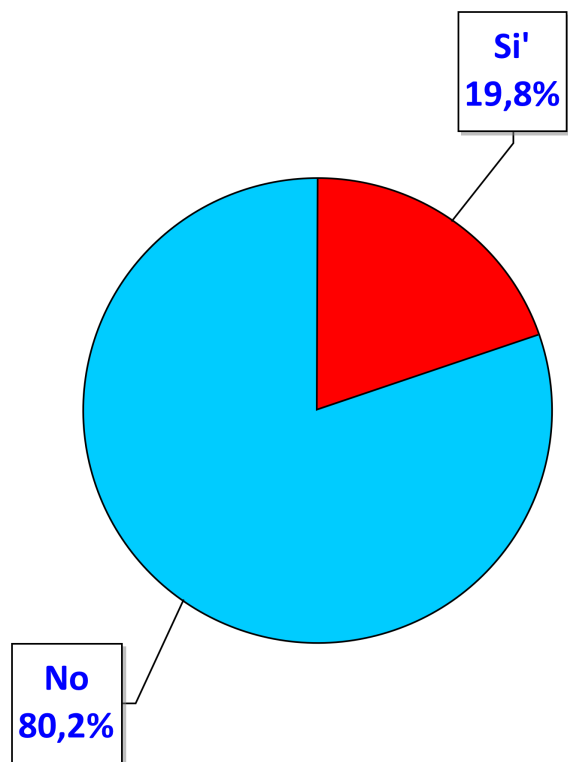


In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

Valutazione su questi servizi in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	8,7	76,2	15,1
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021</i>	<i>37,5</i>	<i>58,6</i>	<i>3,9</i>
Tempi attesa fra richiesta ed esecuzione	9,3	64,8	25,9
Adeguatezza attrezzatura	7,4	82,4	10,2
Rispetto orari e tempi servizio	9,3	81,4	9,3

Utilizzo del servizio camera mortuaria

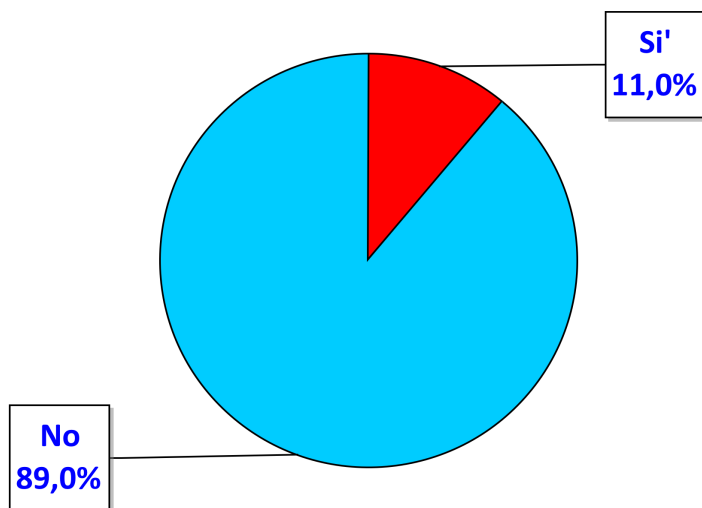


Quota 2021 = 24,4%

<i>Si'</i>	%
Ravenna	18,3
Cervia	28,0

Segnalazioni spontanee di criticita'

SI' = Ravenna 13,4% // Cervia 2,9%



SEGNALANO CRITICITA'

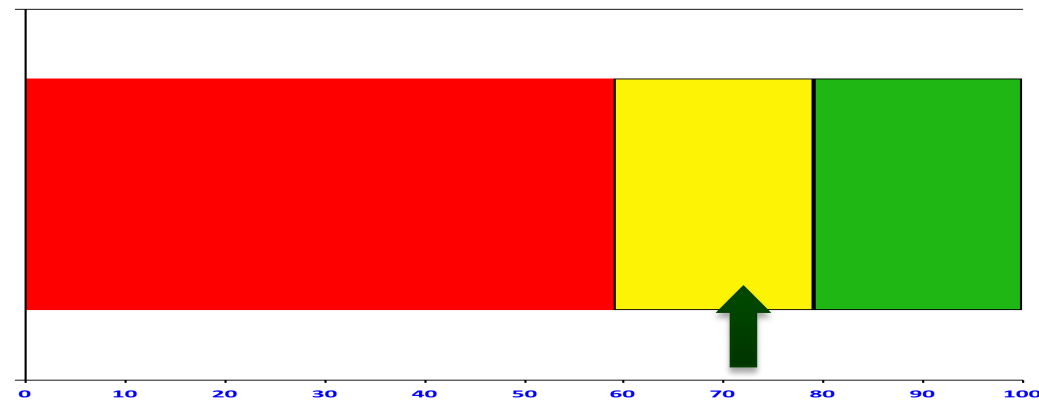
Rilevazione 2021 = Si' 8,4%

Field personale = Si' 28,6%

Field telefonico = Si' 17,6%

Quali criticita'? (citazioni spontanee)	%
Adeguatezza e decoro ambienti	40,9
Comodita' orari servizio	40,9
Ambienti da rinnovare	11,8
Poco tempo riservato ai familiari	5,4

Soddisfazione complessiva per il servizio camera mortuaria

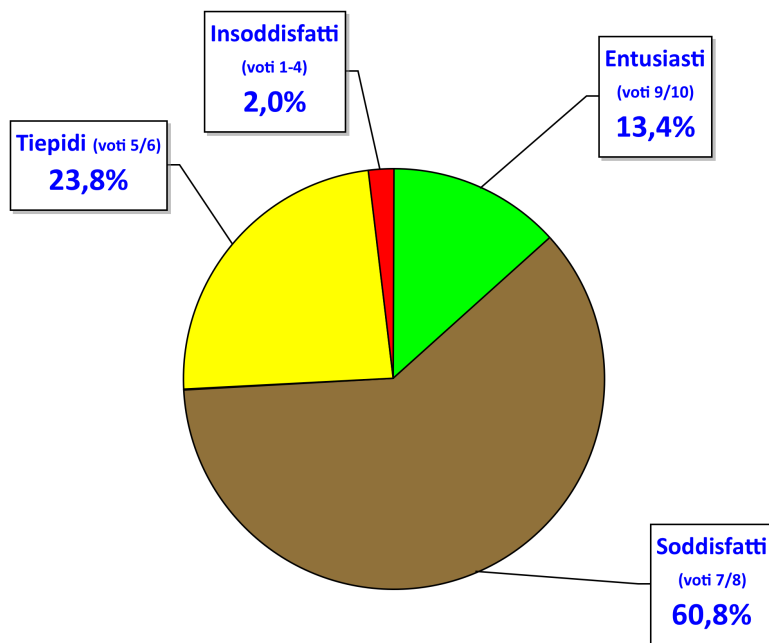


73,0
2021 = 76,0

Indice soddisfazione

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

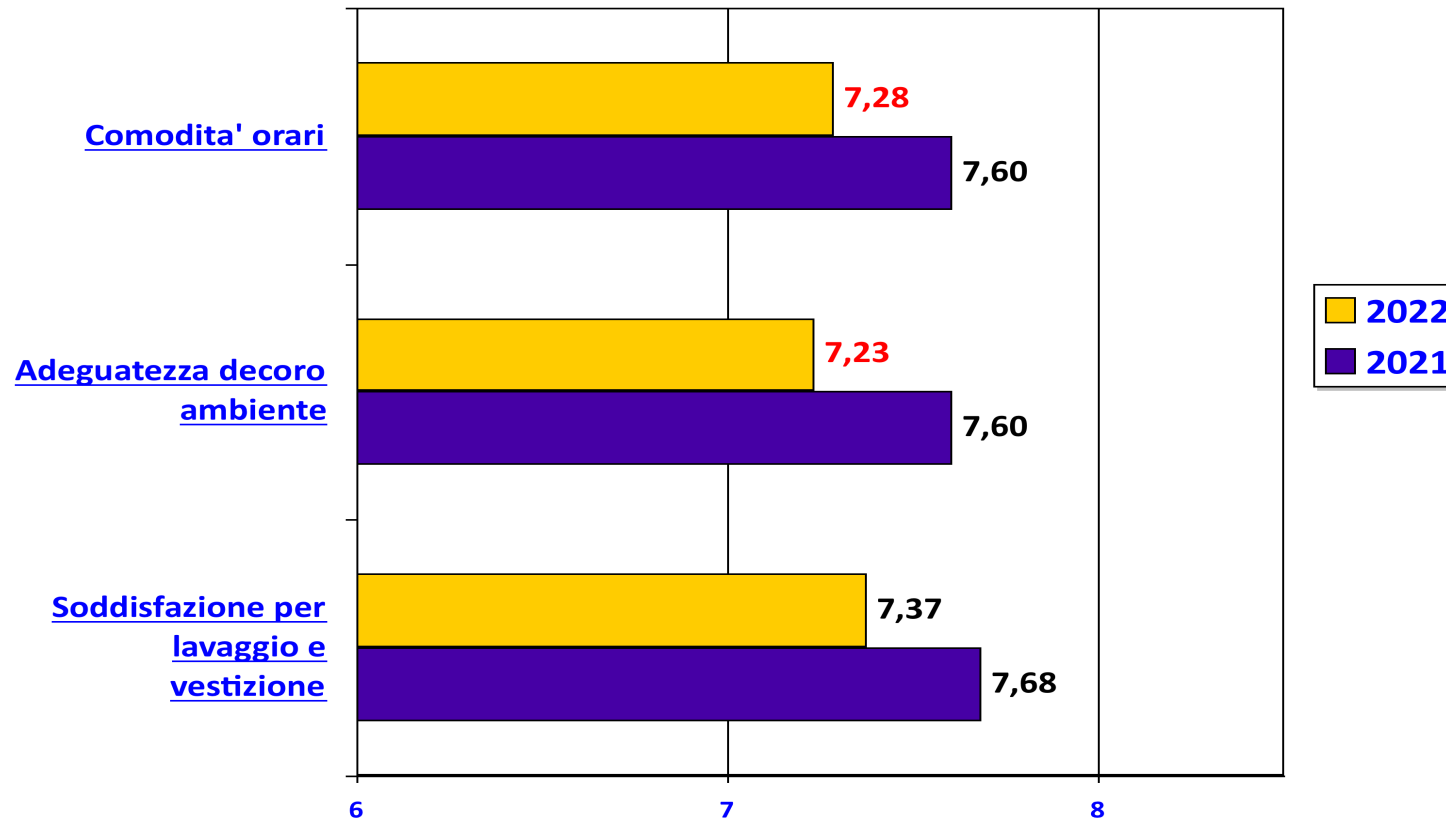
Soddisfazione complessiva per questi servizi



VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,29
Ravenna	7,16
Cervia	7,73
Field personale	7,47
Field telefonico	6,99

VOTO MEDIO = 7,29
(Voto medio 2021 = 7,62)

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 2022	6,9	86,6	6,5
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021</i>	<i>21,3</i>	<i>76,0</i>	<i>2,7</i>
Comodita' orari	6,5	86,4	7,1
Adeguatezza e decoro ambienti	7,1	85,1	7,8
Soddisfazione per lavaggio e vestizione	7,1	88,3	4,5



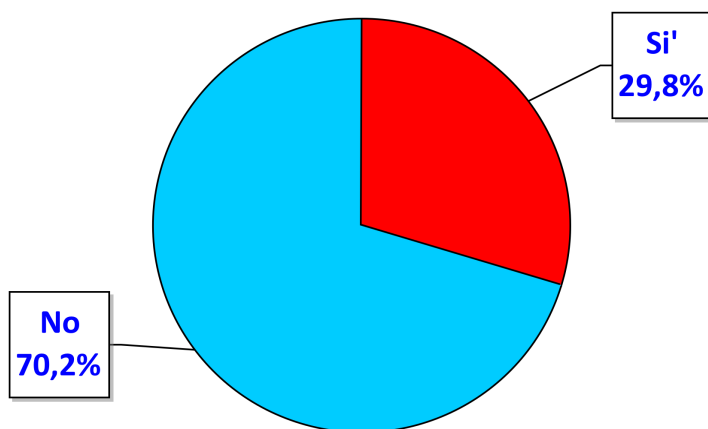
VECTOR DESIGN

LA GESTIONE DI QUESTI SERVIZI



Segnalazioni spontanee di criticita'

Si' = Ravenna 32,5% // Faenza 28,9%
Cervia 17,6%



SEGNALANO CRITICITA'
Rilevazione 2021 = Si' 40,6%
Field personale = Si' 24,4%
Field telefonico = Si' 50,7%

Quali criticita'? <i>(citazioni spontanee)</i>	%	2021 %
Accessibilita' telefonica uffici	17,4	37,6
Lentezze burocratiche	9,7	5,7
Informazioni ricevute	9,4	6,9
Tempi risposta reclami	9,1	11,0
Semplicita' pratiche	7,0	2,6
Qualita' esecuzione servizio	6,4	5,5

Soddisfazione complessiva per il gestori servizi

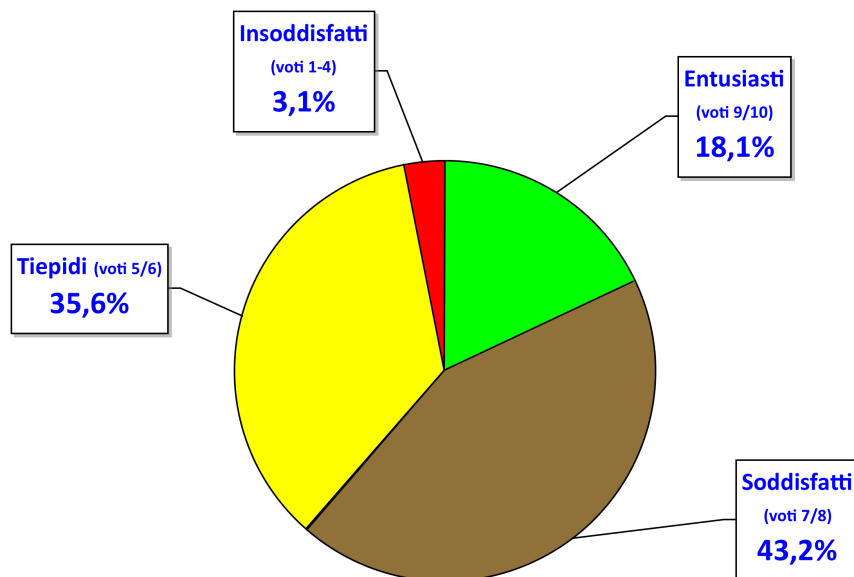


71,0
2021 = 68,0

Indice soddisfazione

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

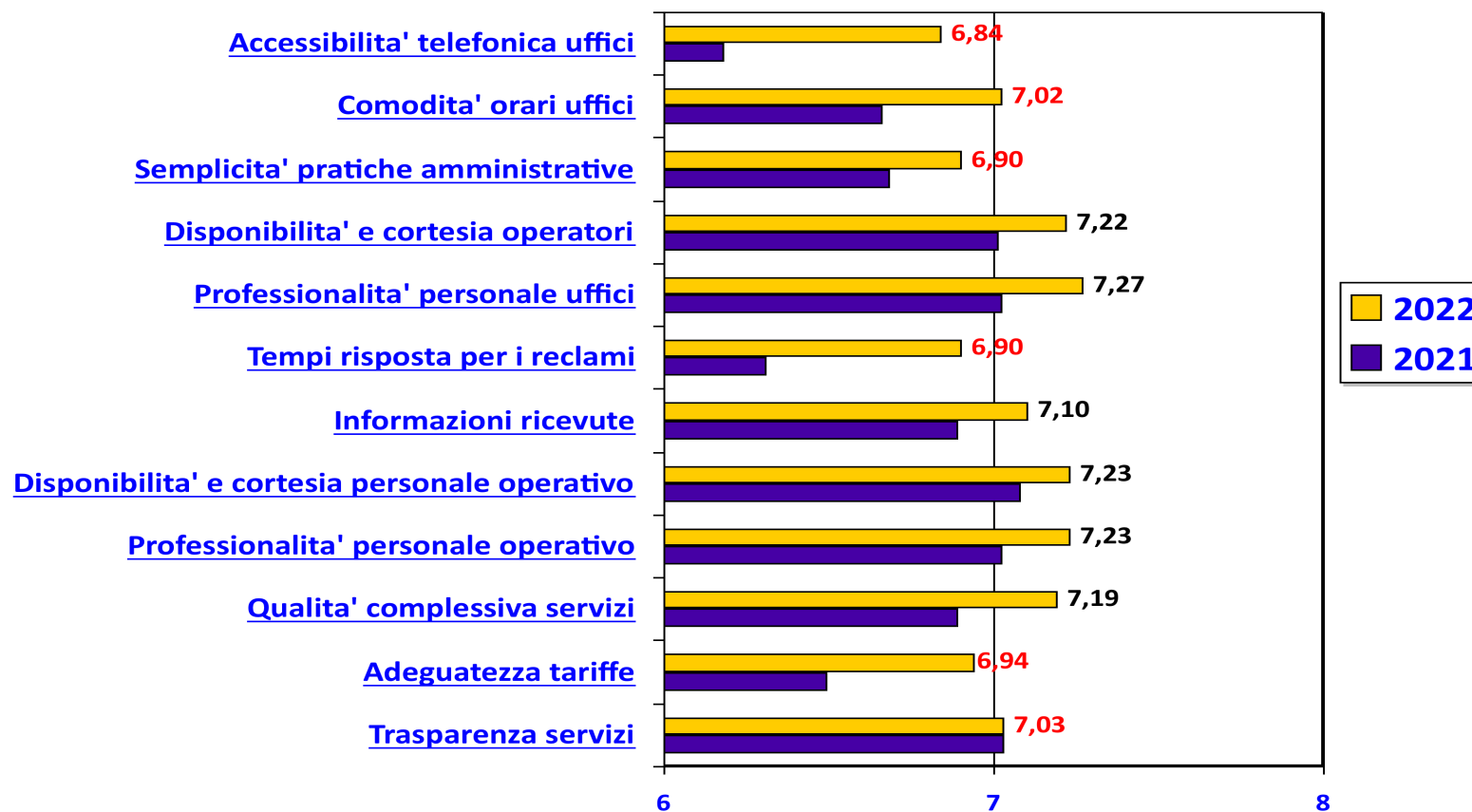
Soddisfazione complessiva



VOTO MEDIO = 7,07
(Voto medio 2021 = 6,77)

VOTO MEDIO (scala 1/10)	TOTALE CAMPIONE
Totale campione	7,07
Ravenna	7,12
Faenza	6,84
Cervia	7,27
Field personale	7,23
Field telefonico	6,45
Fino a 50 anni	6,99
Piu' di 50 anni	7,12
Attivi	7,00
Non attivi	7,18

Soddisfazione per i singoli aspetti riferiti al servizio sosta



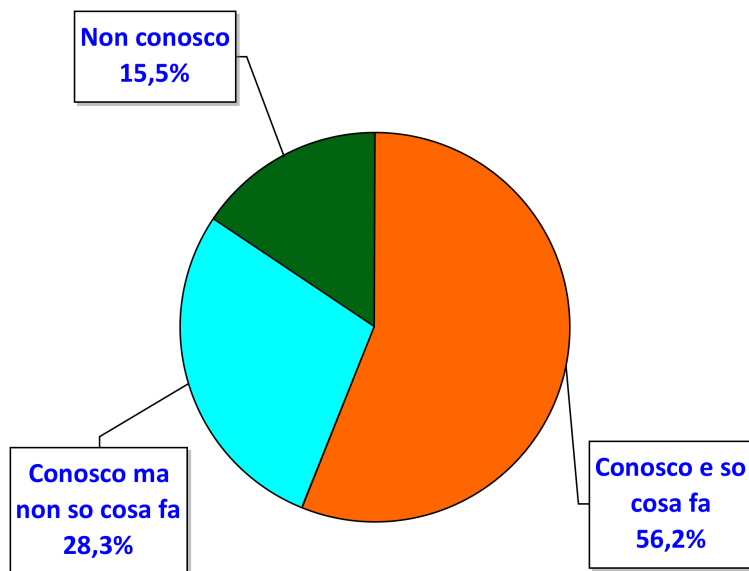
In rosso i valori inferiori alla soddisfazione complessiva sul servizio

base: totale campione intervistati

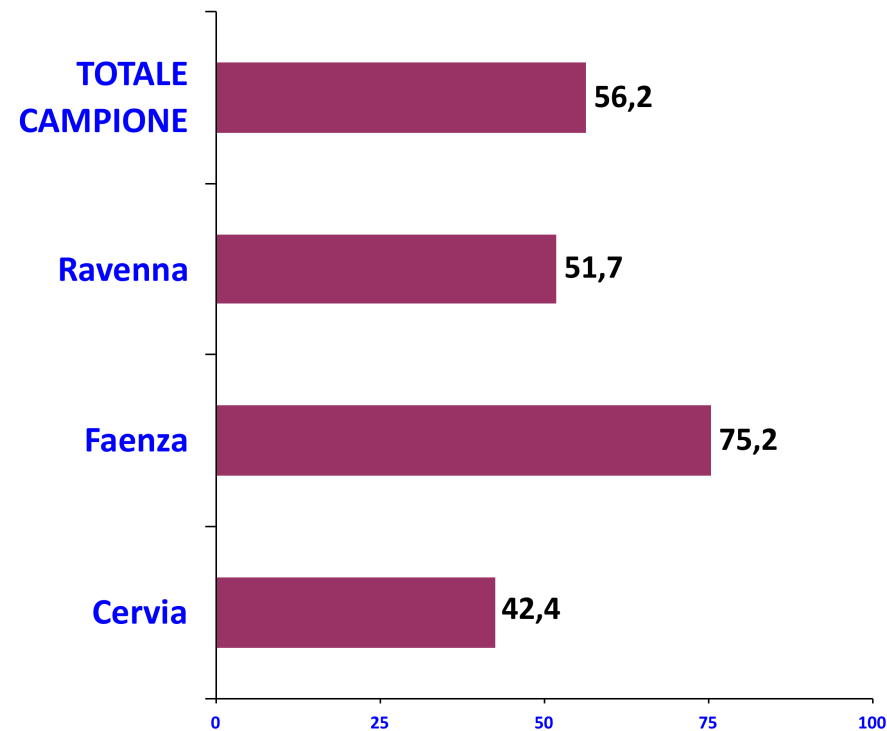
Valutazione sul servizio in relazione alle aspettative

	Superiore alle aspettative %	In linea alle aspettative %	Inferiore alle aspettative %
VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2022	6,0	78,3	15,7
<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA 2021</i>	<i>13,9</i>	<i>73,2</i>	<i>12,9</i>

Conoscenza di Azimut



GRADO CONOSCENZA
"Conosco e so cosa fa" 2021 = 63,5



CONOSCENZA ATTIVITA' AZIMUT