ECO CERTIFICAZIONI

Professionalità e solidità a misura d'azienda

www.ecocertificazioni.eu

AZIMUT

Indagine Customer Cittadini

Fase (rilevazione dati sull'anno) 2018

- Marzo 2019 -

Nota Metodologica – Sintesi del disegno d'indagine

Obiettivo Generale

Indagine CS sui servizi per la collettività quali: verde pubblico, cimiteri, disinfestazione e gestione sosta auto.

Strumento di Rilevazione

Questionario strutturato, suddiviso per sezioni di argomento, della durata media di 9 minuti

Modalità di Rilevazione

Interviste C.A.T.I., condotte da intervistatori esperti nella somministrazione di sondaggi telefonici

Nota Metodologica – Sintesi del disegno d'indagine

Universo di riferimento

Fruitori dei servizi AZIMUT derivanti da database del cliente, distinti per città di appartenenza: RAVENNA, FAENZA e CERVIA

Numerosità Campionaria

1154 casi distribuiti come segue: 465 da File Estrazione Ravenna, 372 da File Estrazione Faenza,165da File Estrazione Cervia e 152 da File Estrazione Clienti Disinfestazione. I File inviati dal Committente sono stati integrati con una percentuali pari al 47% con file database del fornitore.

Numero casi rilevati

Complessivamente sono state realizzate 1008 interviste complete a popolazione, di cui 713 a Ravenna, 206 a Faenza e 89 a Cervia. In aggiunta a queste sono state somministrate 21 interviste ad aziende che hanno usufruito dei soli servizi di Disinfestazione

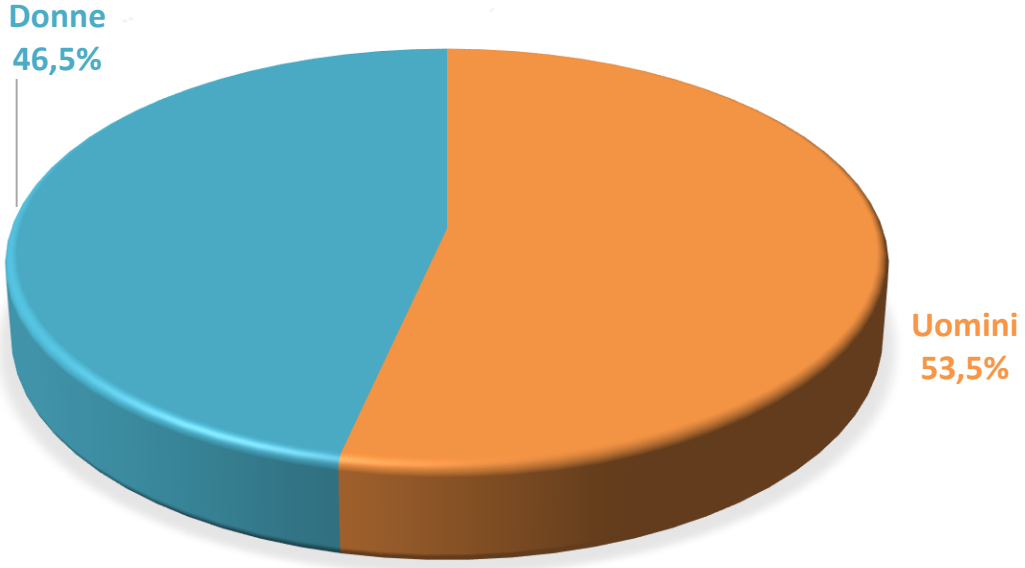
Periodo di rilevazione

Indagine condotta interamente nel mese di Marzo/Aprile 2019

IL PROFILO SOCIO – DEMOGRAFICO DEL CAMPIONE 2018

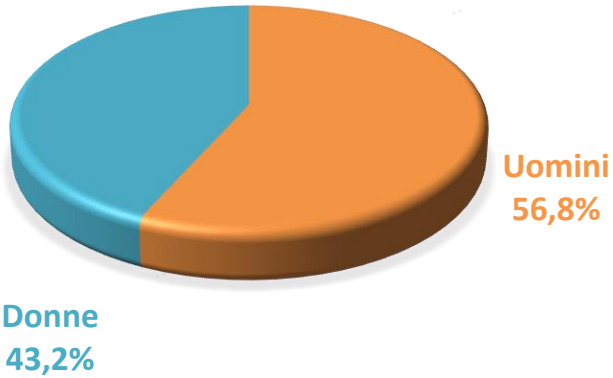
Profilo Socio Demografico Campione 2018

Campione Totale 2018

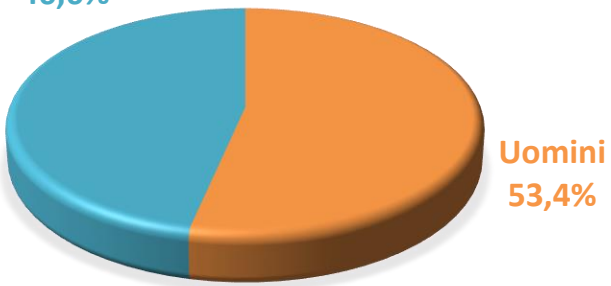


Profilo Socio Demografico Campione 2018

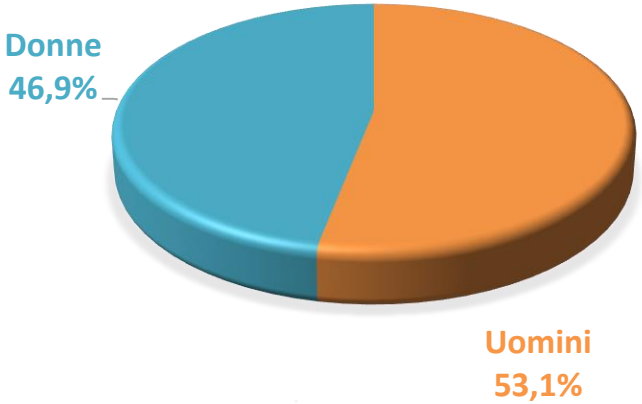
Ravenna



Faenza



Cervia



Profilo del Campione 2018

	TOTALE CAMPIONE 2018 %	2017
SESSO		
Uomini	53,50	49,0
Donne	46,50	51,0
ETA'		
Fino a 40 anni	5,8	4,2
41/60 anni	47,6	47,4
Oltre 60 anni	46,6	48,4

Profilo del Campione 2018

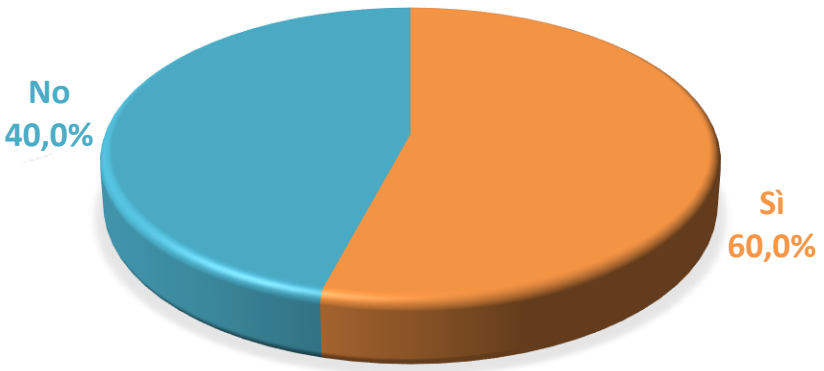
	TOTALE CAMPIONE 2018 %	2017
PROFESSIONE INTERVISTATO		
Attiva	55,2	46,6
Non attiva Non indica (0,1)/Non Applicabile (0,1 Disoccupato) = 0,2	44,6 0,2	53,4

	ATTIVI 2018 %	2017
Ravenna	64,6	45,1
Faenza	57,2	51,7
Cervia	40,6	46,2

IL VERDE PUBBLICO (Ravenna) 2018

Criticità segnalate nel servizio 2018

SEGNALANO CRITICITÀ
2017 = 57,7%



Poche aree verdi	3,5
Pochi parchi giochi	0,3
Poche aree cani	1,5

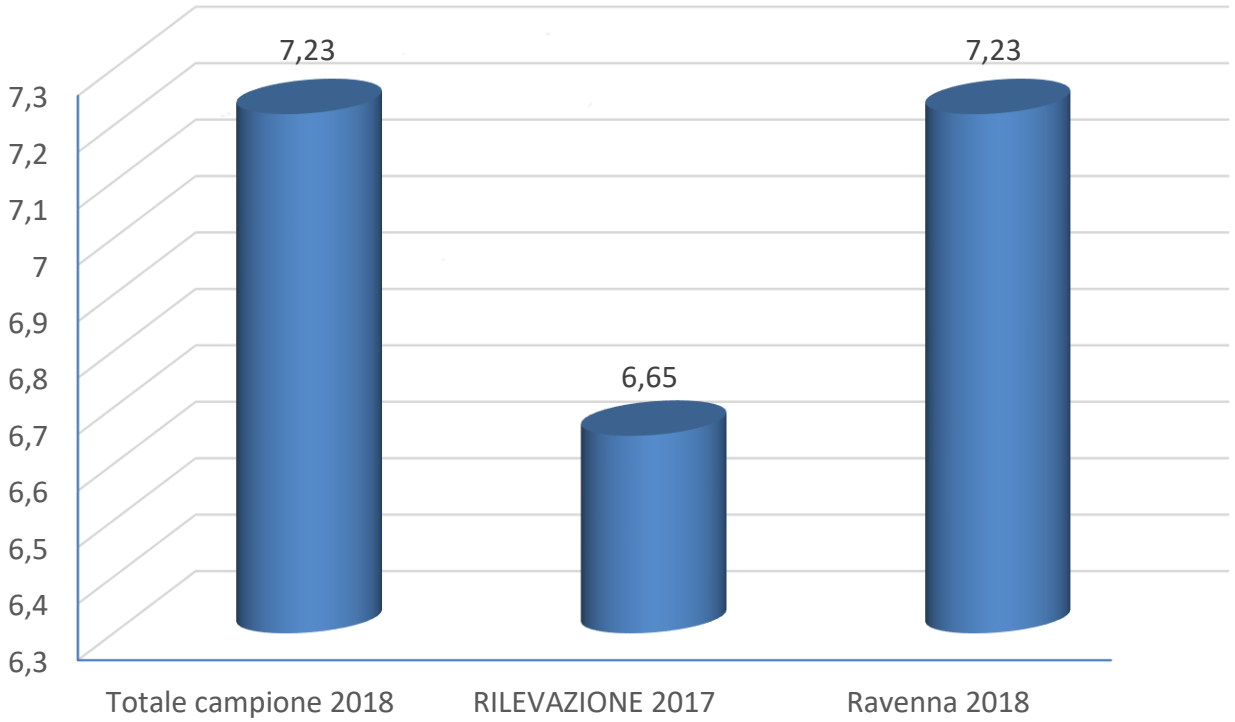
Aspetti criticità del Servizio 2018	PRINCIPALI CRITICITA' 2018 %	2017
Scarsa manutenzione aree verdi	14,9	16,4
Potatura alberi	2,5	4,6
Cura poco frequente	8,1	10,6
Pulizia dopo potatura	1,2	1,8
Taglio erba inadeguato	2,3	5,1
Poche aree verdi, parco giochi, aree cani	5,3	7,1

Valutazione sui singoli aspetti del servizio 2018

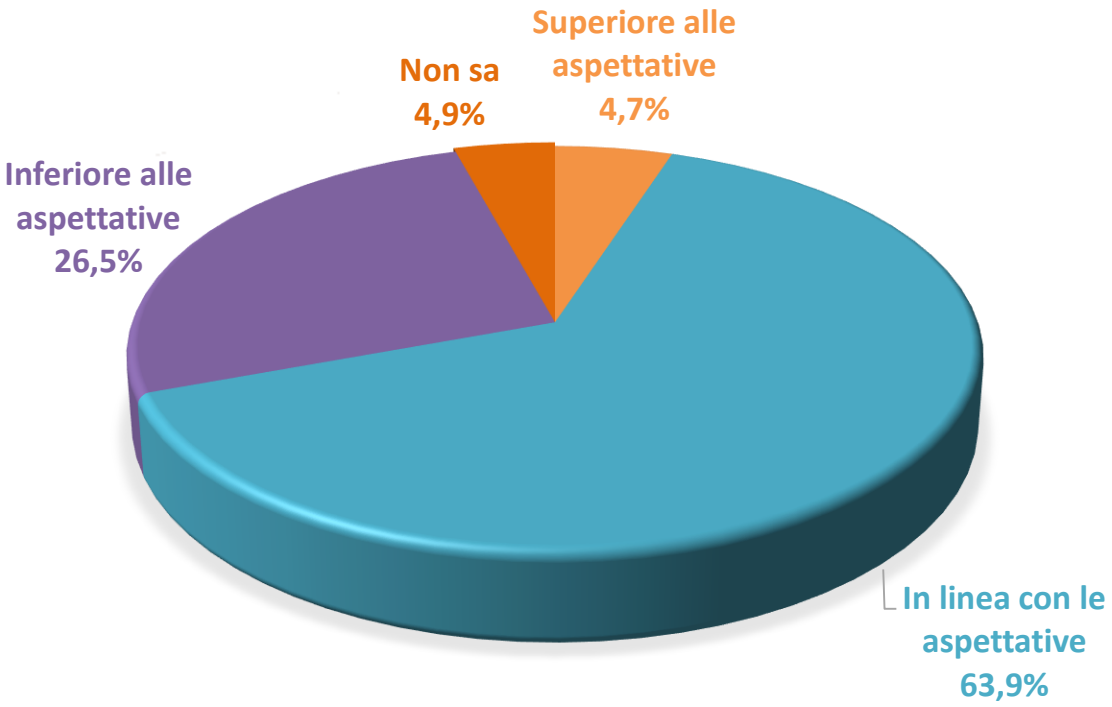
Aree di valutazione del Servizio 2018	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Cura del verde pubblico	7,00	6,79
Sfalcio delle aree verdi	7,00	6,64
Potatura di arbusti ed alberi	7,49	6,52
Raccolta di residui di sfalcio e potatura	7,54	6,95
Miglioramento progressivo del servizio	7,11	6,36
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	7,23	6,65

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Giudizio complessivo del servizio 2018



Percezione del servizio svolto 2018

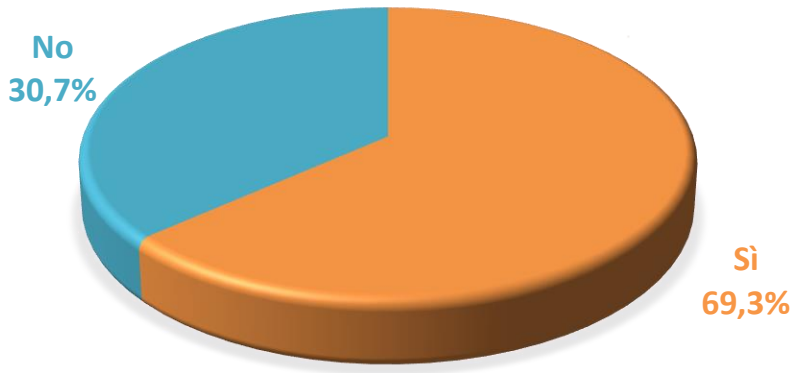


LA DISINFESTAZIONE (Ravenna e Cervia) 2018

Criticità segnalate nel servizio 2018 - Residenti

SEGNALANO CRITICITÀ

2017 = 64,7%



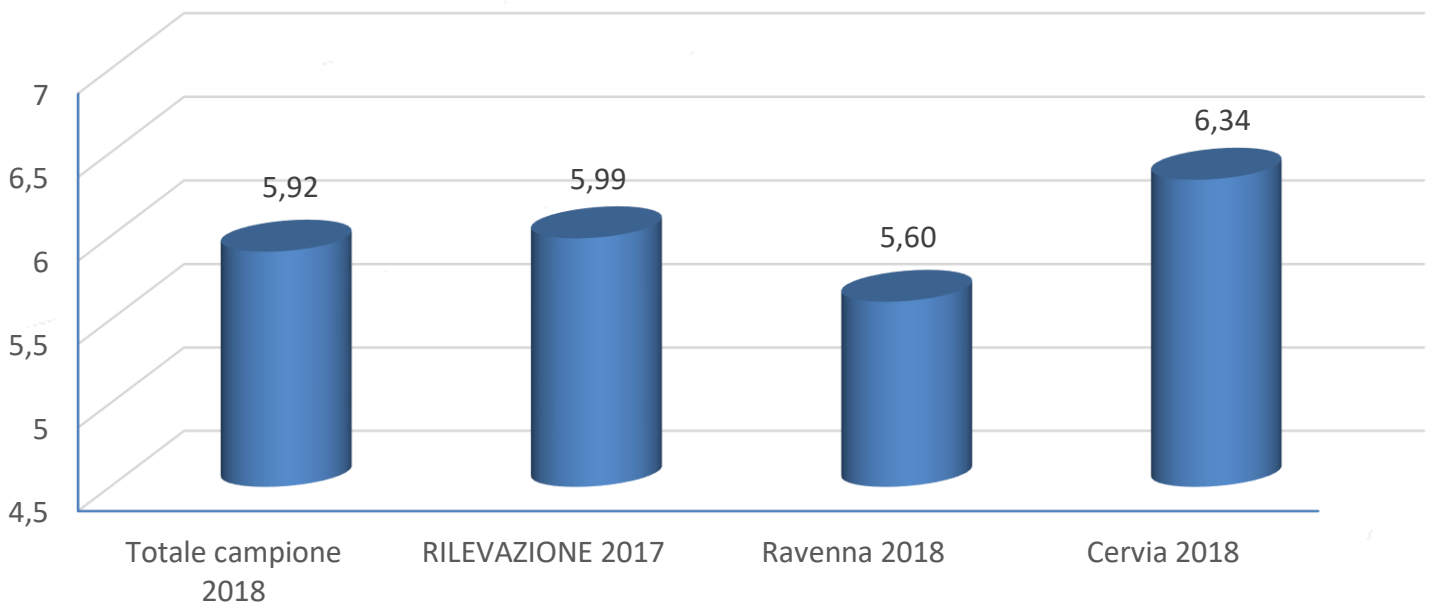
Aspetti criticità del Servizio 2018	PRINCIPALI CRITICITA' 2018 %	2017
Interventi inefficaci	11,4	10,4
Scarsa frequenza	14,8	14,9
Disinfestazione non efficace sulle zanzare	15,3	13,5
Scarsa disinfestazione in alcune zone	4,8	4,5
Interventi insufficienti	9,2	8,8
Disinfestazione scarsa in periferia	4,6	3,2

Valutazione dei singoli aspetti del servizio 2018

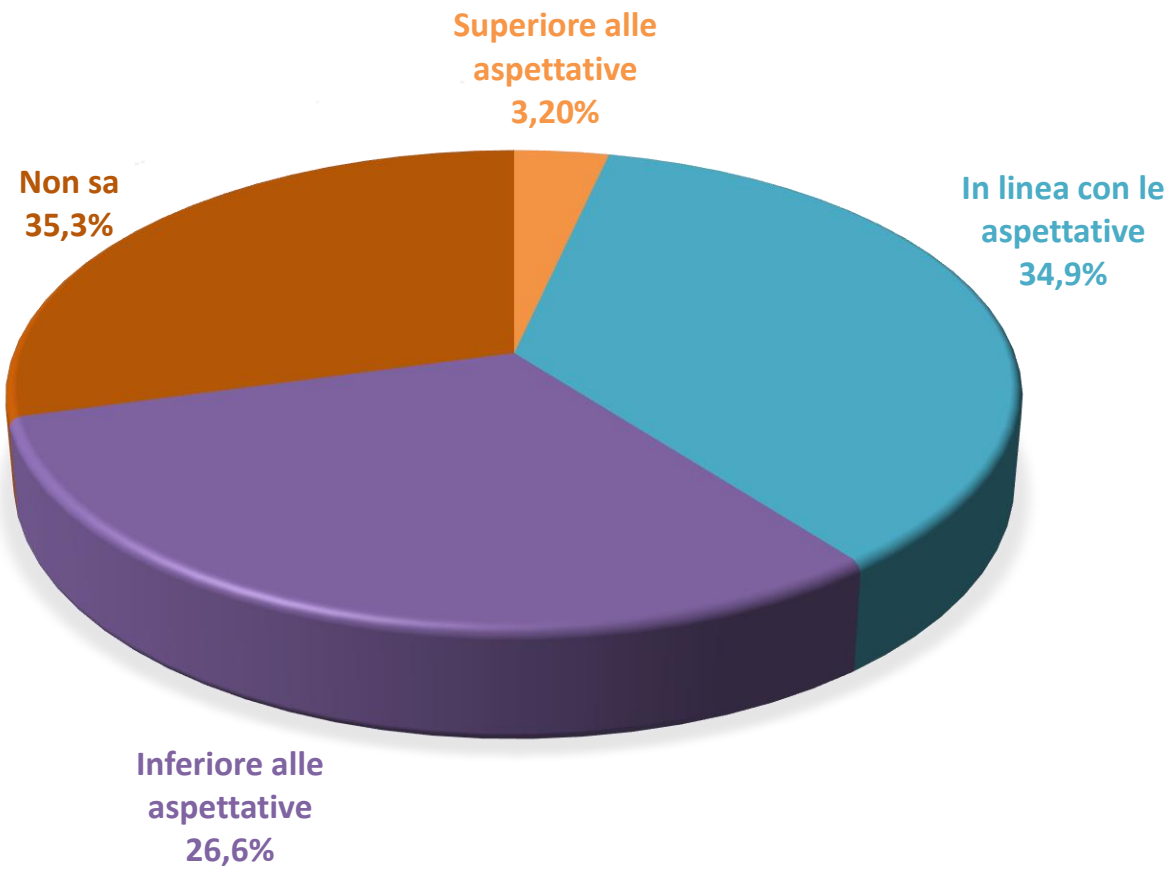
Aree di Valutazione del Servizio 2018	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Gestione della disinfestazione delle zanzare	5,50	5,84
Distribuzione gratuita delle esche ratticide	6,00	6,14
Consulenza telefonica su problematiche	6,00	5,91
Tempestività dell'intervento	6,10	6,18
Efficacia dell'intervento eseguito	5,90	6,02
Miglioramento progressivo del servizio	6,00	5,86
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	5,92	5,99

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Giudizio complessivo del servizio



Percezione del servizio svolto 2018

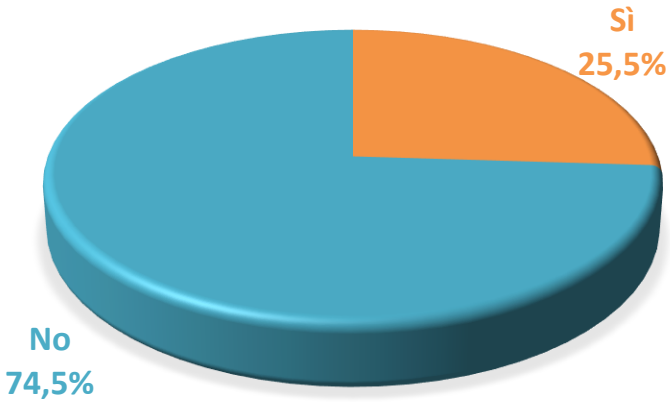


LA DISINFESTAZIONE (Clienti) 2018

Criticità segnalate nel servizio 2018

SEGNALANO CRITICITÀ

2017 = 39,3%



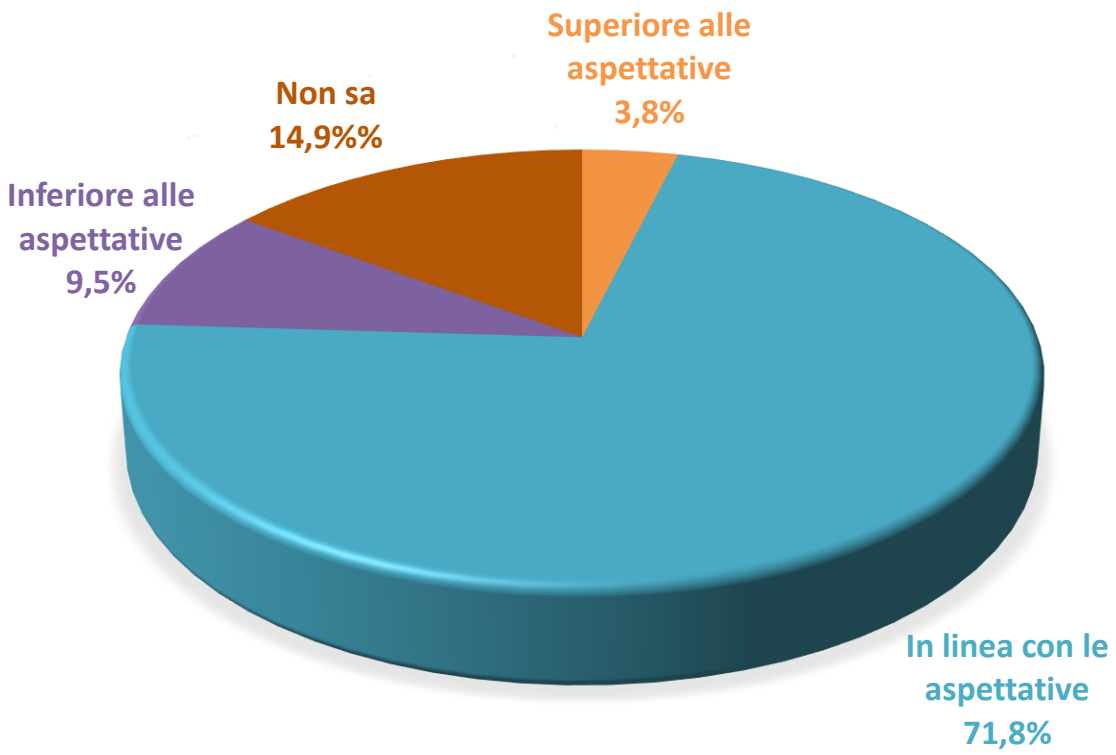
Aspetti criticità del Servizio 2018	PRINCIPALI CRITICITA' 2018 %	2017
Interventi inefficaci	12,5	10,7
Scarsa frequenza	23,9	21,4
Scarsa disinfestazione in alcune zone	5,3	3,6
Interventi insufficienti	12,9	10,7
Costi	4,1	3,6

Valutazione dei singoli aspetti del servizio 2018

Aree di valutazione del Servizio 2018	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Gestione della disinfestazione delle zanzare	6,85	6,88
Distribuzione gratuita delle esche ratticide	8,61	8,27
Consulenza telefonica su problematiche	7,98	7,71
Tempestività dell'intervento	8,62	8,43
Efficacia dell'intervento eseguito	7,59	8,32
Miglioramento progressivo del servizio	7,63	7,75
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	7,88	7,89

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Percezione del servizio svolto 2018

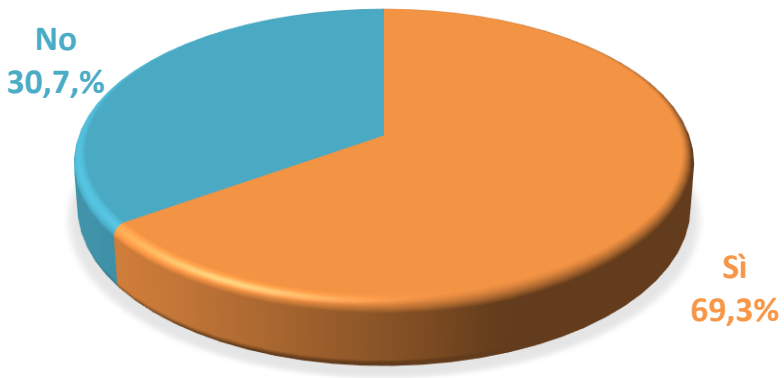


IL SERVIZIO DI SOSTA (Ravenna e Cervia) 2018

Criticità segnalate nel servizio 2018

SEGNALANO CRITICITÀ

2017 = 71,2%



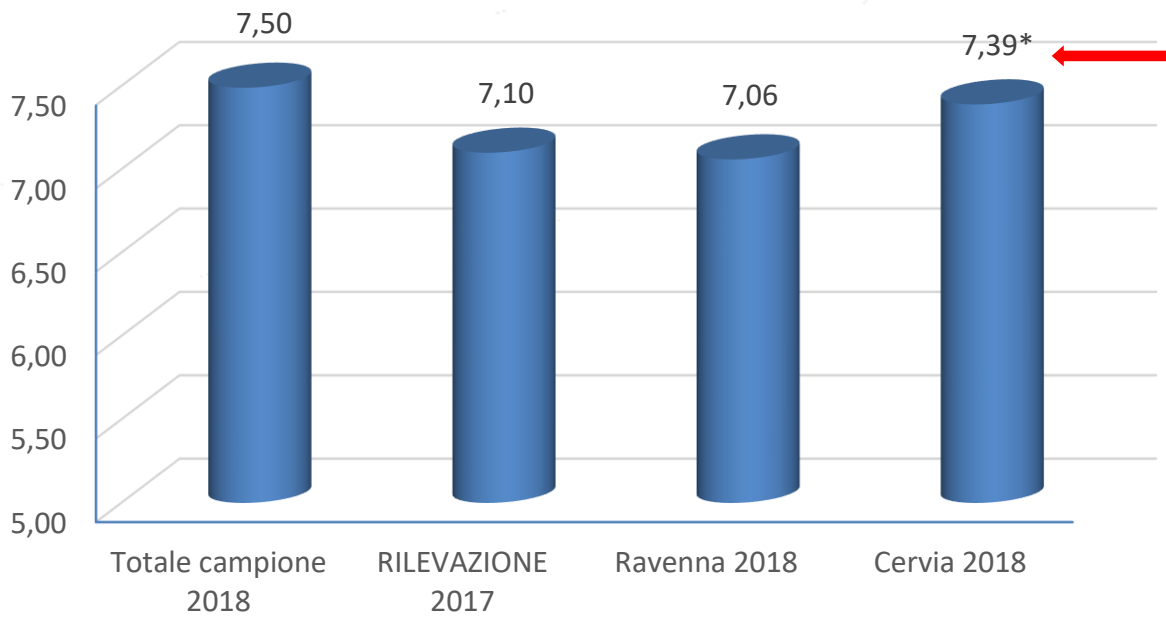
Aspetti criticità del Servizio 2018	PRINCIPALI CRITICITA' 2018 %	2017
Pochi parcheggi gratuiti	25,4	26,8
Pochi parcheggi	19,9	20,0
Prezzi alti	6,9	7,0
Pochi parchimetri	0,5	0,4
Pochi controlli	3,8	3,4
Troppe multe	1,0	1,4

Valutazione dei singoli aspetti del servizio 2018

Aree di valutazione del Servizio 2018* ** Il dato relativo solo al Comune di Cervia items: Dom.8 : «facilità di reperimento abbonamenti» è 7,94% non inserito poiché non parametrabile con aspetti di condivisione con Comune di Ravenna*	**Totale campione** (voti medi - scala 1/10)	**2017** (voti medi - scala 1/10)
Corretto funzionamento del parcometro	**8,10**	**7,36**
Facilità individuazione e accesso al parcometro	**7,90**	**7,24**
Adeguatezza delle informazioni per l'uso del parcometro	**7,80**	**7,24**
Modalità di pagamento	**7,60**	**7,35**
Sistemi di pagamento innovativi	**7,70**	**7,32**
Adeguatezza del servizio	**7,30**	**7,07**
Elasticità verso gli automobilisti / Tolleranza ragionevole	**6,10**	**6,14**
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	**7,50**	**7,10**

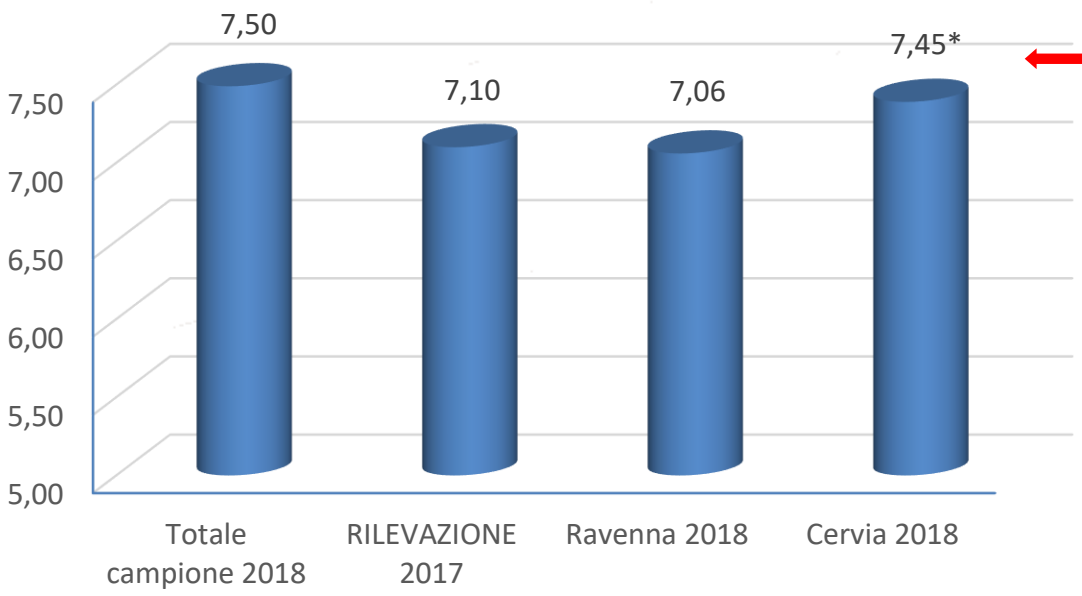
IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Giudizio complessivo del servizio 2018



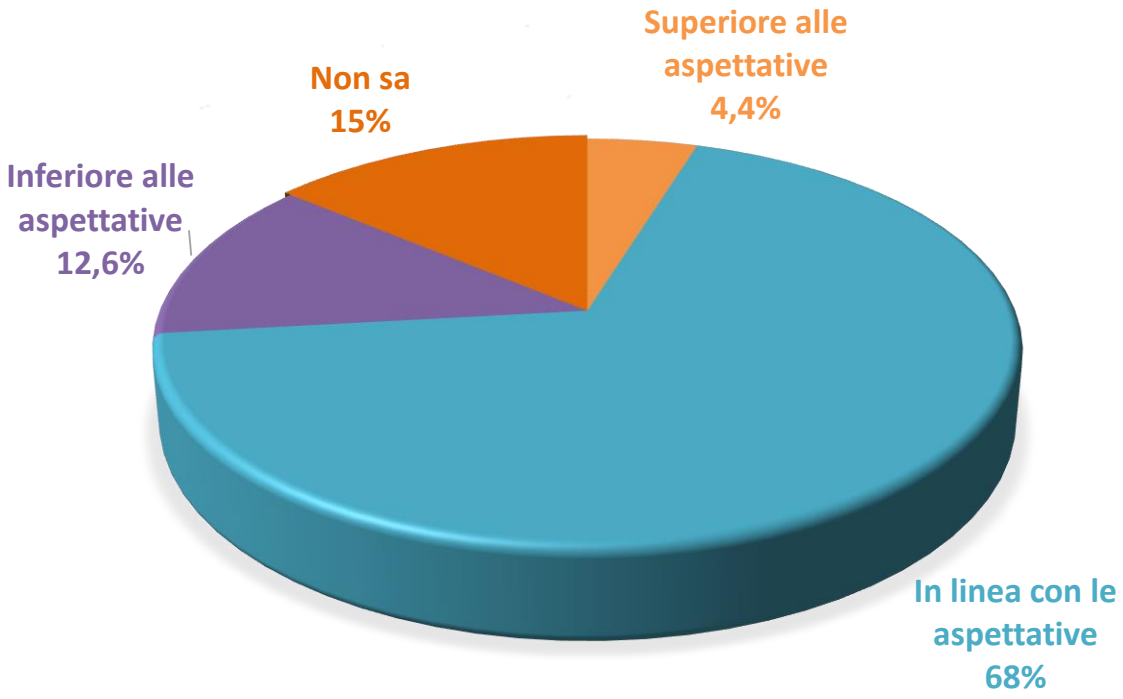
*** Per una chiarezza comparativa non è stato valutato nel grafico l'aspetto singolare del solo Comune di Cervia alla Dom.8 «facilità di reperimento abbonamento» che ha un peso statistico di 7,45**

Giudizio complessivo del servizio 2018



*** Per chiarezza espositiva è stato inserito nel grafico anche il dato (7,94%) che costituisce l'aspetto singolare del solo Comune di Cervia alla Dom.8 «facilità di reperimento abbonamento» ottenendo pertanto un totale di media a 7,45**

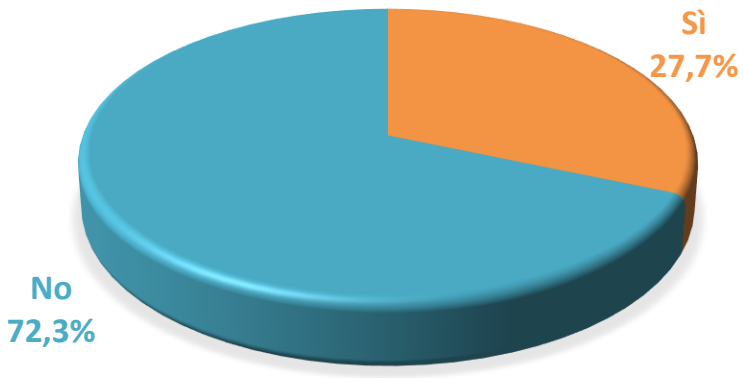
Percezione del servizio svolto 2018



I SERVIZI CIMITERIALI (Ravenna, Faenza e Cervia) 2018

Criticità segnalate nel servizio 2018

SEGNALANO CRITICITÀ



2017 = 39,8%

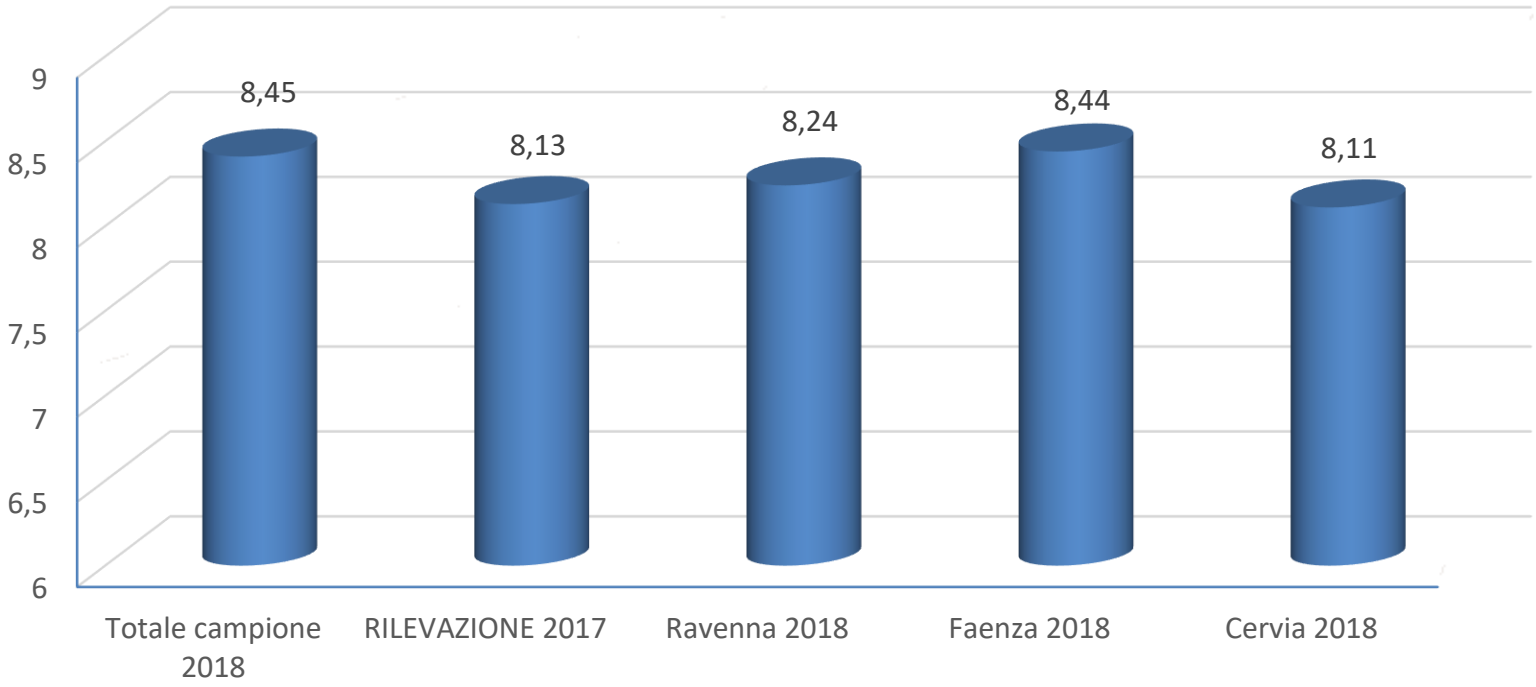
Aspetti criticità del Servizio 2018	PRINCIPALI CRITICITA' 2018 %	2017
Scarsa sorveglianza	2,6	2,9
Poche panchine	1,4	2,6
Costi alti	8,6	8,7
Pulizia scarsa	1,3	1,7
Orari rigidi	1,2	0,9
Scarsa cura di alcune zone del cimitero	0,7	1,0
Scarsa cura del verde	0,3	0,9

Valutazione dei singoli aspetti del servizio 2018

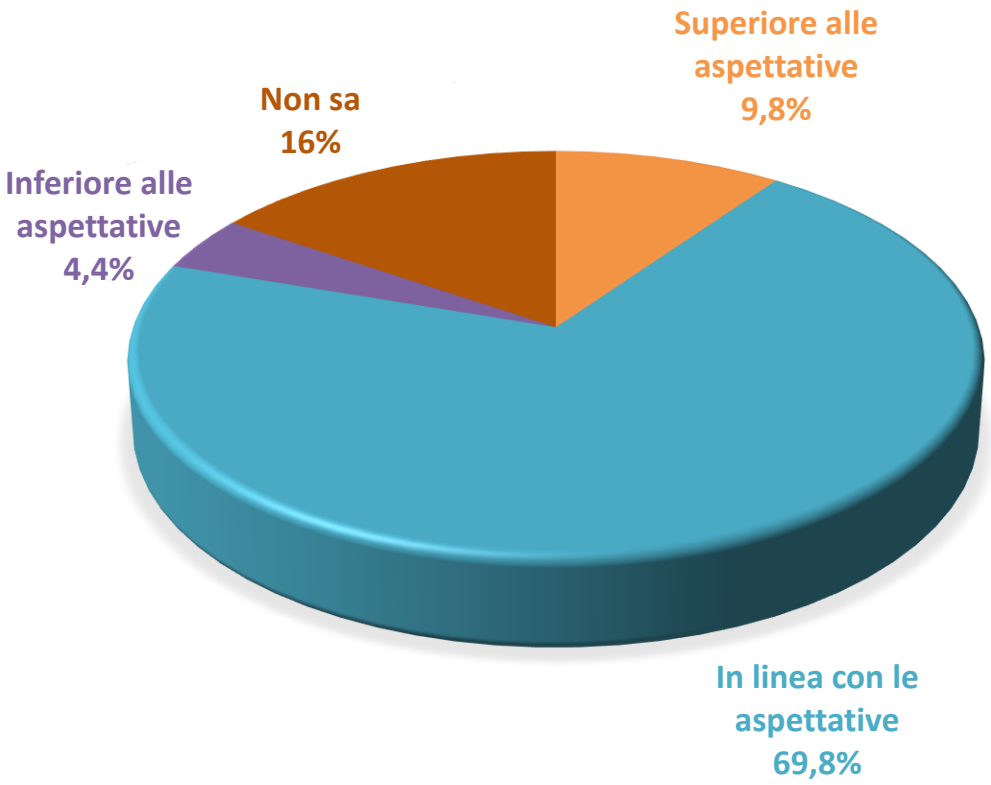
Aree di valutazione del Servizio 2018	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Orari di accesso ai cimiteri	8,80	8,41
Abbigliamento e comportamento operatori	8,40	8,27
Pulizia e decoro delle aree cimiteriali	8,60	8,12
Disponibilità panchine, fontane, cestini rifiuti	8,00	7,73
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	8,45	8,13

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

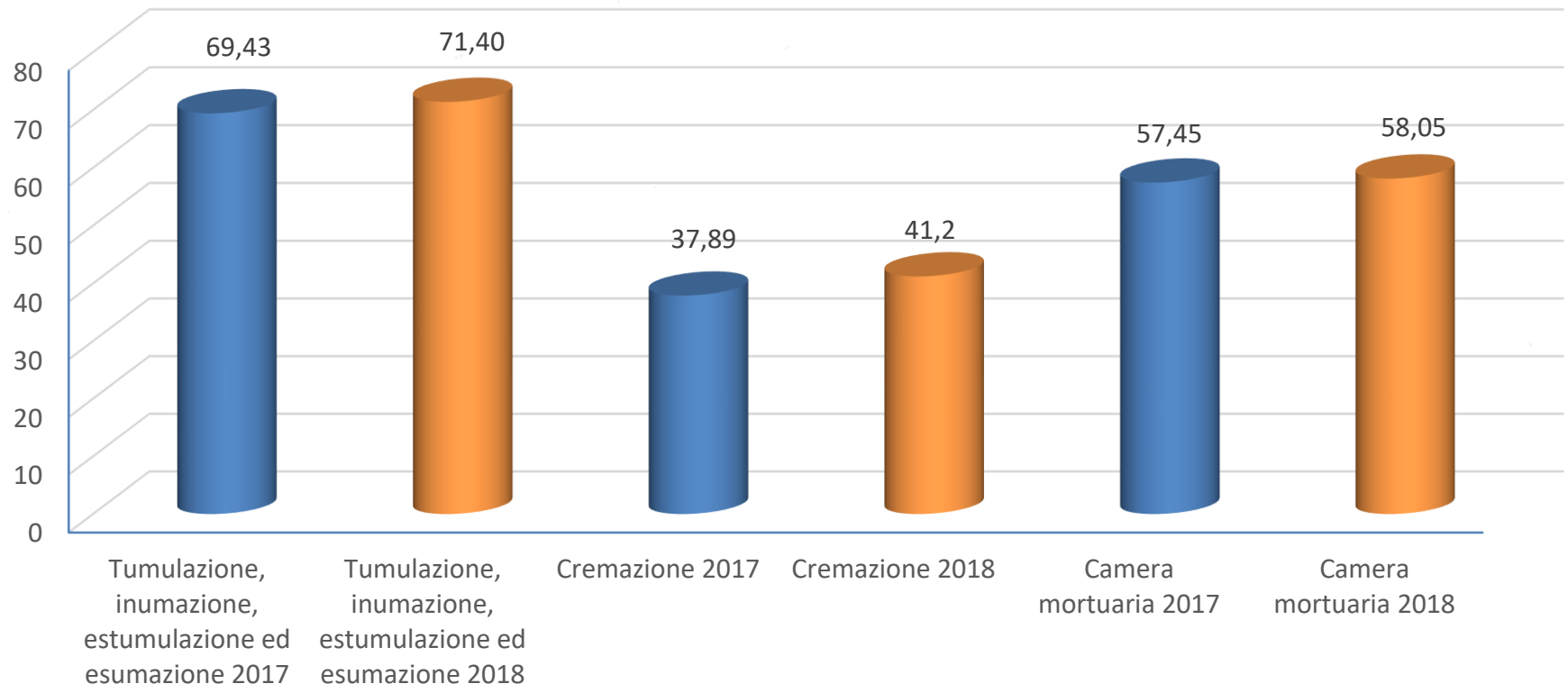
Giudizio complessivo del servizio



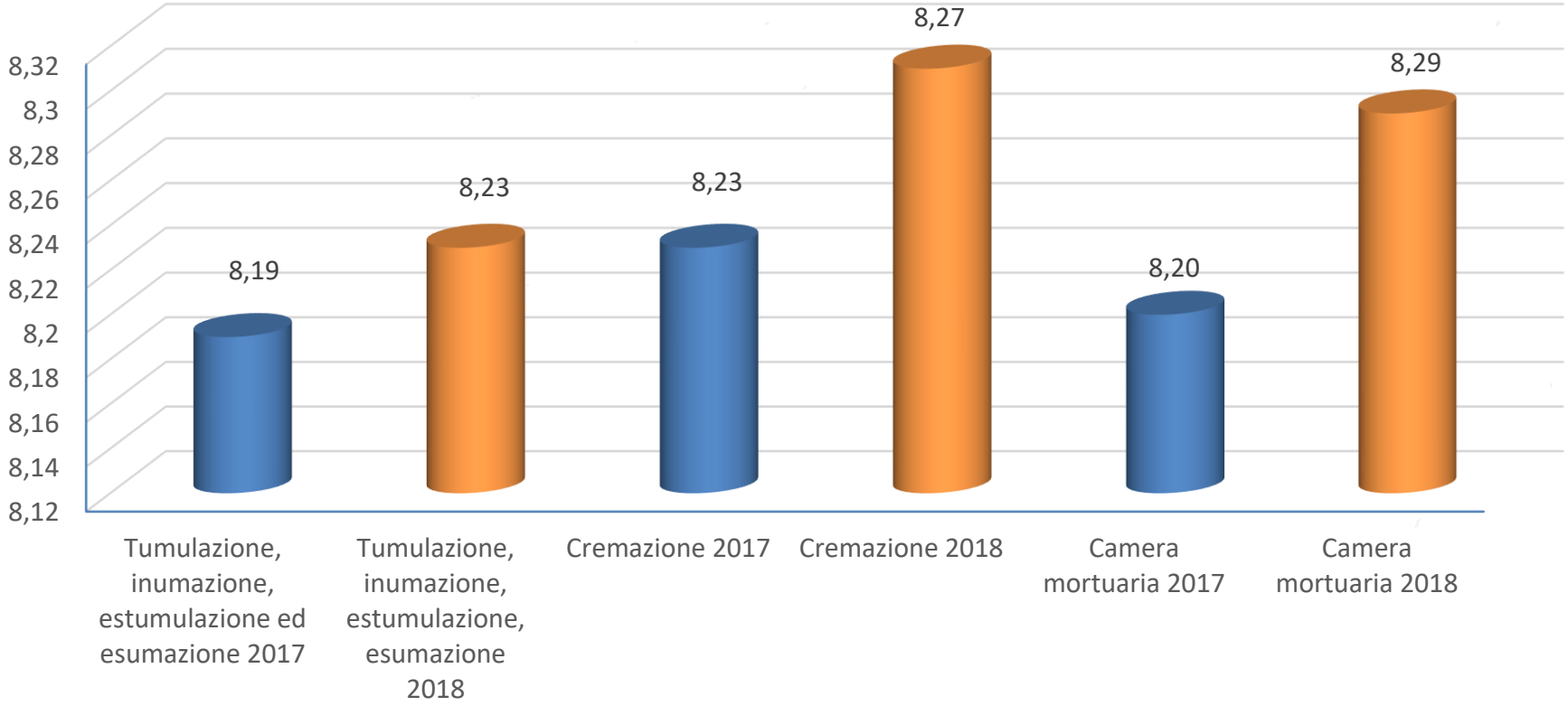
Percezione del servizio svolto 2018



Utilizzo di alcuni servizi 2018



Giudizio complessivo sui servizi utilizzati 2018



Valutazione sui singoli aspetti del servizio tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione 2018

Aree di valutazione del Servizio Cimiteriale 2018 Tumulazione, Inumazione , Estumulazione , Esumazione. (Dom.15)	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Disponibilità dei posti salma	7,93	7,92
Tempi di attesa fra richiesta ed esecuzione	8,33	8,24
Adeguatezza attrezzatura utilizzata durante il servizio	8,25	8,22
Adeguatezza del numero degli operatori	8,27	8,21
Comodità orari di esecuzione del servizio	8,30	8,26
Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione del servizio	8,30	8,31
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	8,23	8,19

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Valutazione sui singoli aspetti del servizio cremazione 2018

Aree di valutazione del Servizio Cremazione 2018 (Dom. 19)	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione	8,10	8,07
Adeguatezza attrezzatura utilizzata durante il servizio	8,40	8,33
Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione del servizio	8,30	8,31
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	8,27	8,23

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Valutazione sui singoli aspetti del servizio camera mortuaria 2018

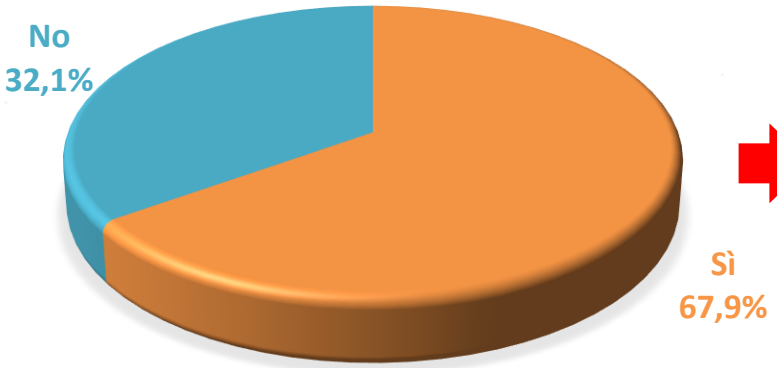
Aree di valutazione del Servizio Camera Mortuaria 2018 (Dom.23)	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Comodità degli orari di esecuzione del servizio	8,40	8,32
Adeguatezza e decoro degli ambienti	8,05	7,96
Soddisfazione per lavaggio, vestizione, deposizione	8,43	8,32
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	8,29	8,20

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

LA GESTIONE DI QUESTI SERVIZI PER I CITTADINI (Ravenna, Faenza e Cervia) 2018

Criticità segnalate nel servizio 2018

SEGNALANO CRITICITÀ



2017 = 71,5%

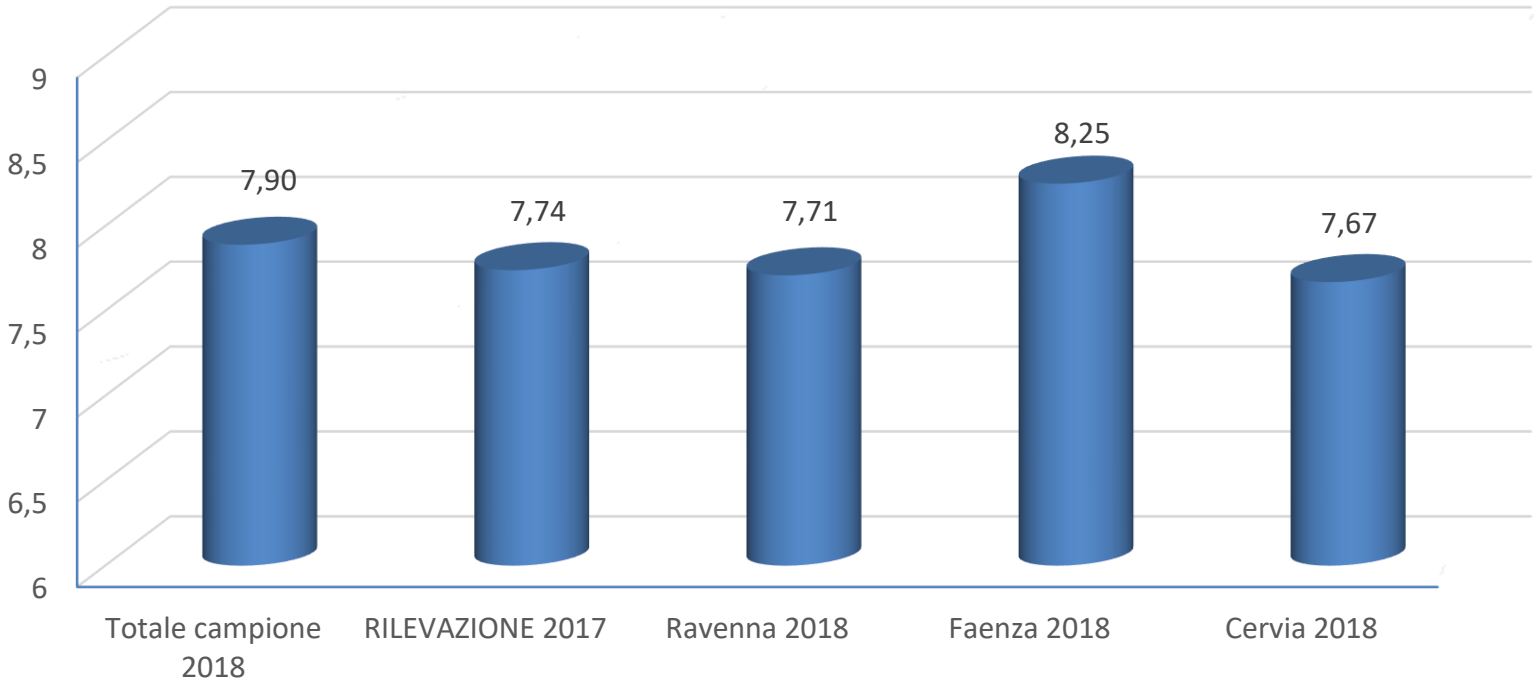
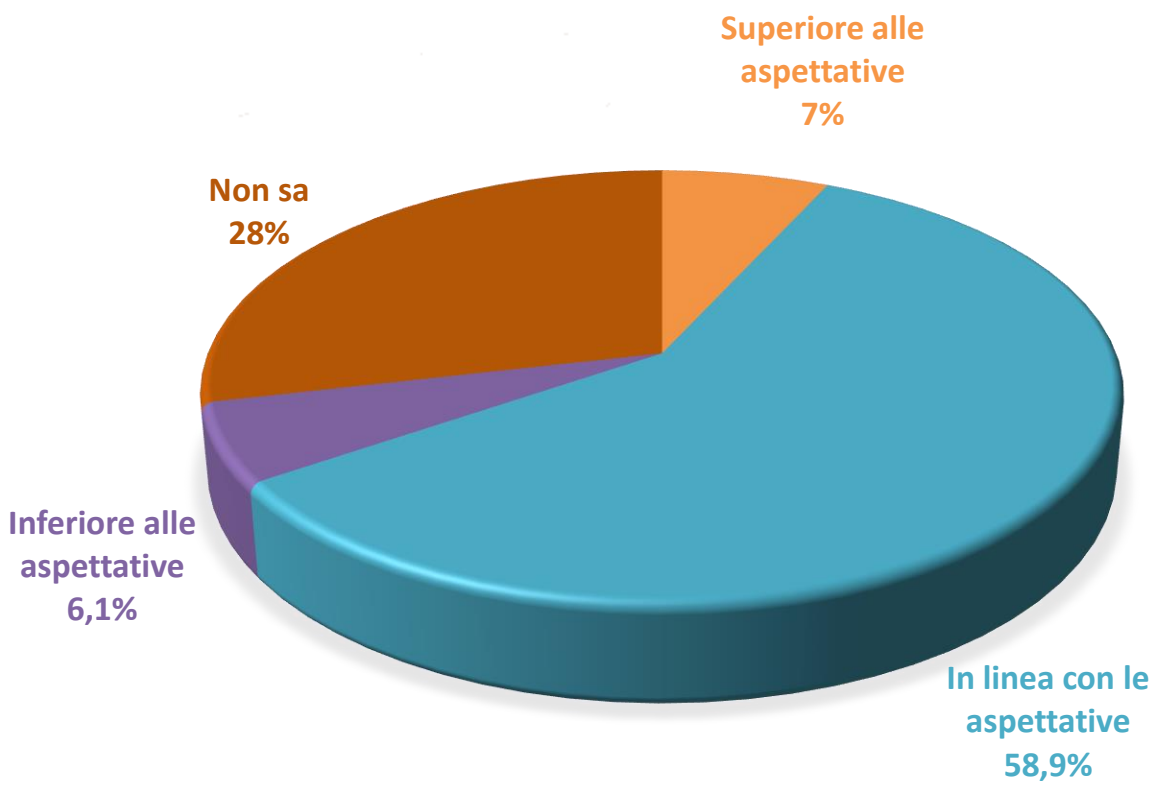
Aspetti criticità dei Servizi offerti 2018	PRINCIPALI CRITICITA' 2018 %	2017
Personale poco professionale – Poca attenzione verso il cittadino Personale poco disponibile	1,6 (0,6+0,1+0,4)	2,7
Disinfestazione insufficiente	7,2	8,8
Prezzi alti	9,4	12,2
Tempi attesa lunghi per reclami	0,4	0,2
Poche panchine	2,1	2,7
Scarsa cura verde –Scarsa pulizia del fogliame –Erba incolta nel cimitero	7,4 (5,9+1,2+0,3)	8,6
Troppa burocrazia –Poco elastici	4,4 (3,5+0,9)	3,4
Scarsa sorveglianza	0,5	1,1
Strade sporche –Scarsa cura tombini	1,9 (1,8+0,1)	2,8
Pochi posteggi gratuiti	5,1	5,7

Valutazione dei singoli aspetti del servizio 2018

Aree di valutazione dei Servizi offerti 2018	Totale Campione 2018 (voti medi - scala 1/10)	2017 (voti medi - scala 1/10)
Accessibilità telefonica degli uffici	7,85	7,62
Comodità orari degli uffici	8,10	7,83
Semplicità delle pratiche amministrative	7,87	7,51
Disponibilità e cortesia del personale degli uffici	8,11	8,03
Professionalità del personale degli uffici	8,12	7,97
Tempi di risposta per i reclami	7,16	7,12
Informazioni ricevute	8,03	7,89
Disponibilità e cortesia del personale operativo	8,21	8,07
Professionalità del personale operativo	8,31	8,03
Qualità complessiva di esecuzione del servizio	8,04	7,96
Adeguatezza della tariffa in rapporto alla qualità ricevuta	7,11	7,04
VALORE MEDIO DEL SERVIZIO	7,90	7,74

IN ROSSO I VALORI INFERIORI ALLA MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO

Giudizio complessivo del servizio 2018



Percezione del servizio svolto 2018