



Un Progetto di Customer Satisfaction Audit per per Azienda Servizi Pubblici spa

**Quarta edizione
Presentazione risultati 2026**

22 luglio 2026

Esigenza di Azienda Servizi Pubblici e risposta di Cerved

OBIETTIVI

Proseguire (siamo giunti alla quarta edizione) nell'**ascolto attivo** degli utenti per monitorarne la soddisfazione e garantire che **l'offerta risponda alle aspettative** e alle esigenze dei target, **aumentando** la **conoscenza** del proprio pubblico.

La soluzione sviluppata fornisce un quadro esaustivo delle:



performance su una serie approfondita di aspetti riguardanti **4 servizi e analisi del trend**



informazioni traducibili in **azioni concrete** e successivo monitoraggio nel tempo



attività da avviare day-by-day per il raggiungimento di obiettivi concreti e misurabili



TEMI TRATTATI in continuità con la rilevazione precedente



CONOSCENZA DI ASP

IMMAGINE DI ASP



SERVIZIO MENSA

- Soddisfazione complessiva
- Soddisfazione su **13 fattori in due aree tematiche**: pasti offerti e aspetti generali del servizio



SERVIZIO SCUOLABUS

- Soddisfazione complessiva
- Soddisfazione su **9 fattori in due aree tematiche**: organizzazione e aspetti generali del servizio



ASILO NIDO

- Soddisfazione complessiva
- Soddisfazione su **24 fattori in quattro aree tematiche**: percorso educativo, ambiente e struttura, pasti, aspetti generali del servizio



SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA DISABILI

- Soddisfazione complessiva
- Soddisfazione su **12 fattori in due aree tematiche**: gestione e organizzazione del servizio, ambiente e struttura



FOCUS RECLAMI E SEGNALAZIONI

Universo, campione, metodologia

- ❖ **Universo:** circa **1.500 famiglie**
- ❖ **Campione:** **627** famiglie per un totale di 709 valutazioni (alcune famiglie hanno valutato più di un servizio)
- ❖ **Redemption** complessiva del 41% con punta del 48%. In aumento rispetto all’edizione precedente
- ❖ **Interviste** realizzate nel periodo aprile-maggio 2026 e hanno riguardato la **qualità percepita sui servizi erogati nell’anno 2025**
- ❖ Quest’anno il servizio mensa ha riguardato soltanto la **mensa di Ciampino** e la valutazione del servizio asilo nido ha incluso il **Nido Integrato**

CAMPIONE RAGGIUNTO 627		161 CAWI INTERVISTE VIA EMAIL 26%	466 CATI INTERVISTE TELEFONICHE 74%	Nel 65% dei casi hanno risposto le mamme
SERVIZI	UNIVERSO	CAMPIONE	REDEMPTION	
SERVIZIO MENSA CIAMPINO	1.326	538	41%	
SERVIZIO SCUOLABUS	208	77	37%	
SERVIZIO ASILI NIDO	146	70*	48%	
SERVIZIO ASSIST. STUDENTI CON DISABILITA’	75	24**	32%	

* Di cui: 22 Nido Axel, 24 Nido Girasole; 24 Nido Integrato. Lettura qualitativa dei dati

** Lettura qualitativa dei dati

Nota: nei confronti con le edizioni precedenti, sulle domande a totale campione, occorre tener presente che quest’anno non è presente l’utenza di Castel Gandolfo (che incideva per circa il 15%)

Agenda

- 1 Immagine ASP**
- 2 Servizio mensa
- 3 Servizio scuolabus
- 4 Servizio Asilo Nido
- 5 Servizio assistenza scolastica agli studenti con disabilità
- 6 Segnalazioni/reclami

Migliora ovunque la percezione dell'immagine di ASP che quest'anno è massima sull'attenzione alle tematiche ambientali. Importante anche l'attenzionalità rivolta alle esigenze delle famiglie

Immagine complessiva

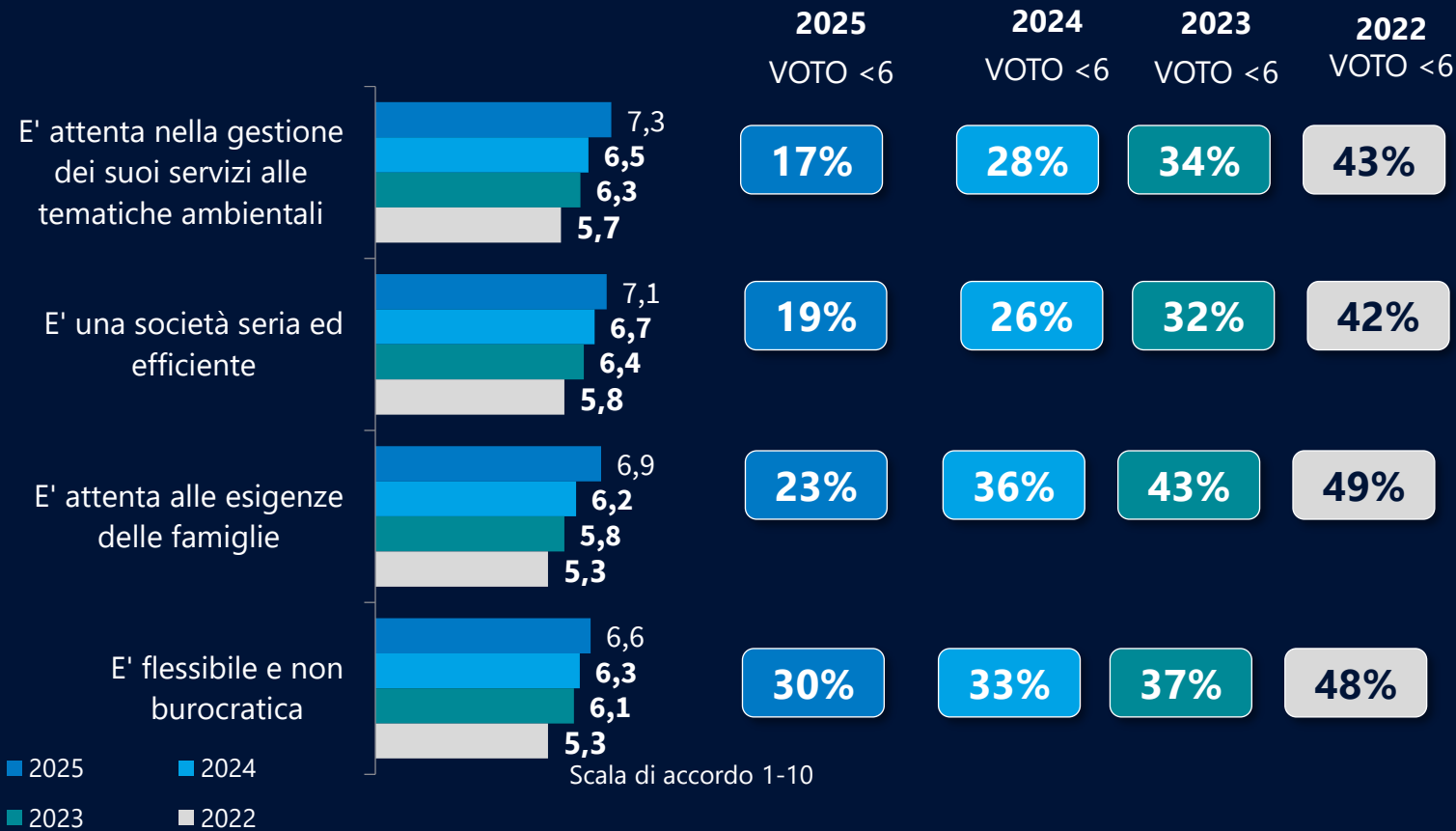
VALORE MEDIO
(scala di accordo 1-10)



Trend crescente lungo il periodo.

I giudizi negativi non superano il 30% (flessibile e burocratica)

Le leggerò ora alcune affermazioni su ASP . Per ciascun aspetto le chiedo di dirmi quanto è d'accordo un voto da 1 a 10 dove 1 significa "per niente d'accordo" e 10 "molto d'accordo"



Nota: nelle edizioni precedenti il Totale includeva anche le valutazioni degli utenti della mensa di Castelgandolfo

Agenda

1 Immagine ASP

2 Servizio mensa

3 Servizio scuolabus

4 Servizio Asilo Nido

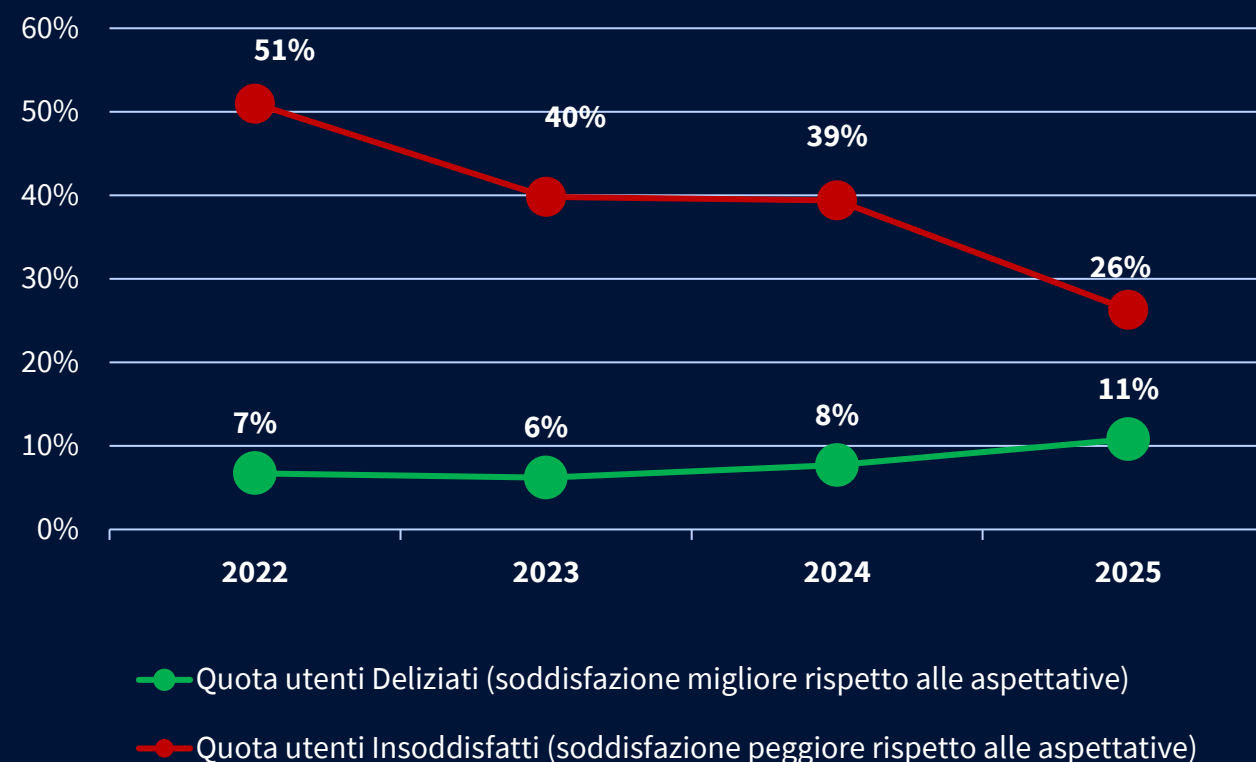
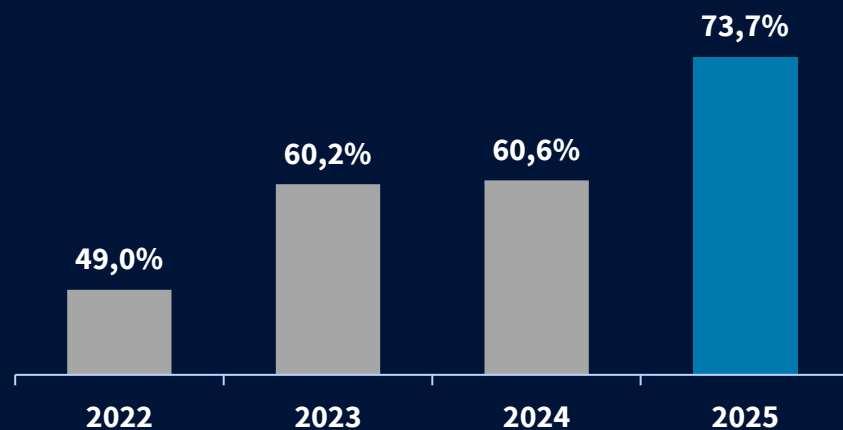
5 Servizio assistenza scolastica agli studenti con disabilità

6 Segnalazioni/reclami

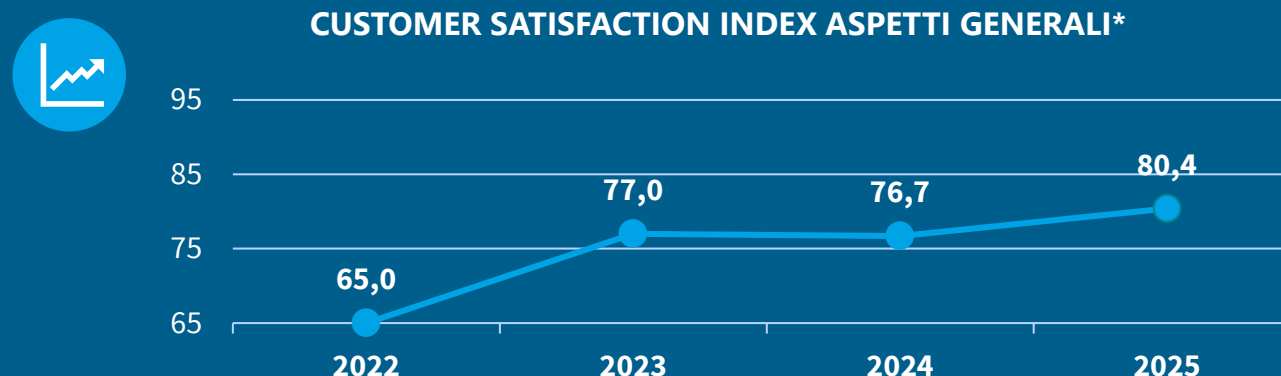
Netto miglioramento della soddisfazione da parte degli utenti della mensa di Ciampino (+ 13 punti), grazie ad uno spostamento degli insoddisfatti verso chi percepisce una performance allineata alle aspettative

Vorrei ora che lei esprimesse il suo giudizio globale sul servizio MENSA offerto da ASP nella scuola dei suoi figli. Nel complesso ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio di cui usufruisce sia:

Quota di clienti soddisfatti - trend 2022-2025 (utenti con aspettative soddisfatte o superate)



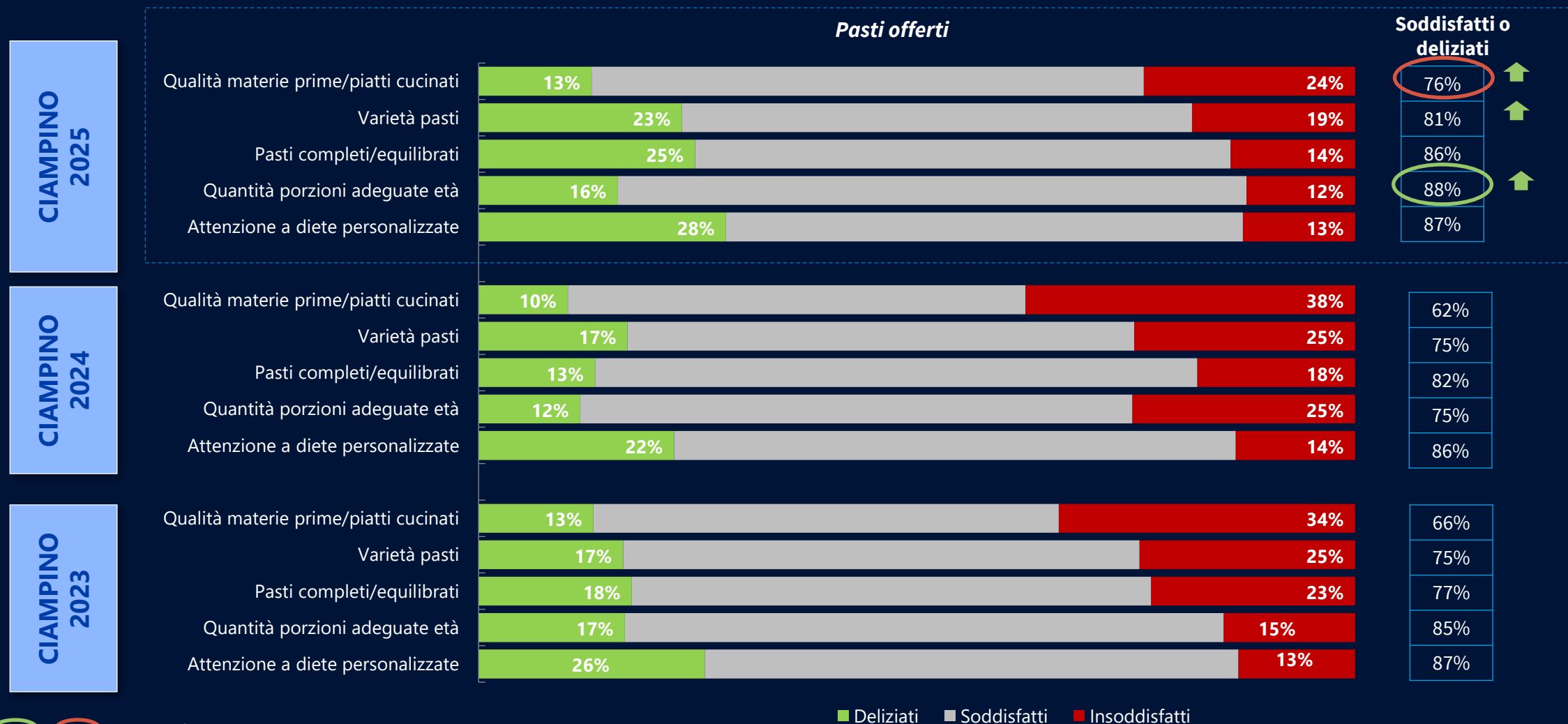
Conferma di un trend positivo anche dall'indicatore «costruito (+5 punti), che aumenta ancora di più sui fattori inerenti i pasti offerti



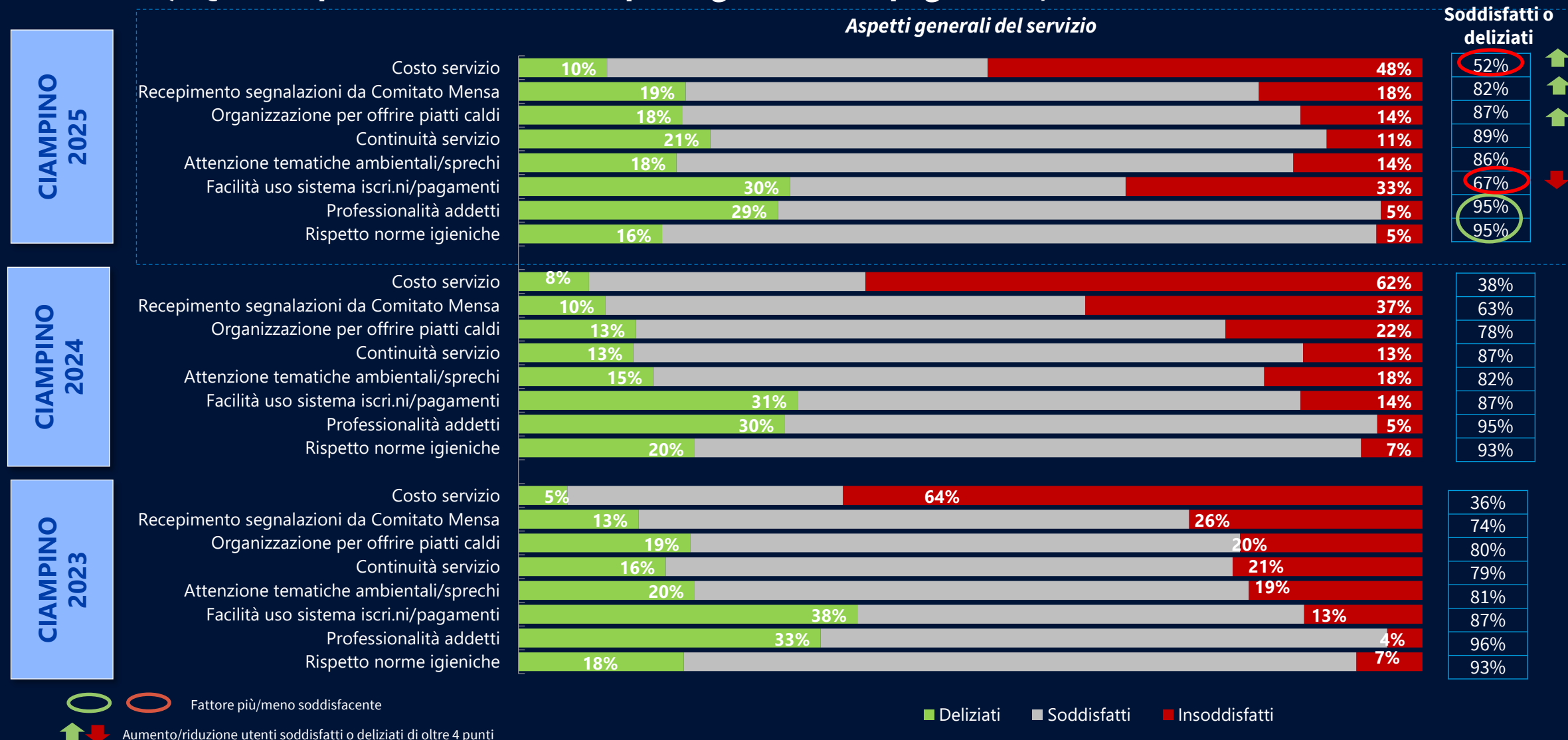
L'indice CSI (Customer Satisfaction Index) misura su una scala 1-100 la soddisfazione complessiva attraverso un processo bottom-up di riagggregazione dei fattori

* All'interno della sezione Aspetti generali è affrontato anche il tema Costi del servizio

Soddisfazione in aumento ovunque, in particolare sugli aspetti che l'anno scorso erano meno performanti. Solo la qualità delle materie prime ha un'insoddisfazione che riguarda un quarto degli utenti



Recupero della soddisfazione sul recepimento da parte di ASP delle segnalazioni del comitato mensa, oltre che si riducono gli insoddisfatti del costo (ovvero percepiscono in generale un miglioramento del servizio). Qualche problema sul sistema per la gestione dei pagamenti/iscrizioni





Punti di forza

- Fattori su cui i clienti che si dichiarano **molto soddisfatti (deliziati)** sono **superiori rispetto alla mediana**
- Possono avere una **importanza più o meno elevata per il cliente**



Punti di forza su aspetti molto importanti

- Impegno di ASP nel fornire pasti ogni giorno completi ed equilibrati dal punto di vista nutrizionale
- Continuità nel servizio secondo il calendario scolastico
- Professionalità degli addetti al servizio mensa

Altri punti di forza

- Capacità di ASP di fare attenzione a diete personalizzate con proposte adeguate



Punti di attenzione (Intervenire)

- Fattori su cui i clienti che si dichiarano **insoddisfatti** sono **superiori rispetto alla mediana**
- Possono avere una **importanza più o meno elevata per il cliente**



Punti di attenzione su aspetti molto importanti (prioritario intervenire)

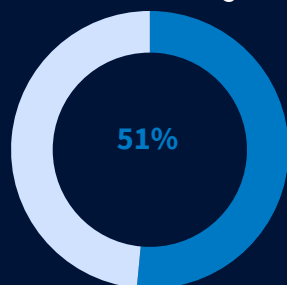
- Varietà dei pasti proposti
- Facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti per il servizio mensa

Altri punti di attenzione

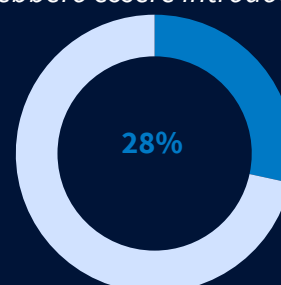
- Qualità delle materie prime e in generale del pasto cucinato
- Efficacia nel recepire eventuali segnalazioni derivanti dal Comitato Mensa
- Attenzione verso tematiche ambientali e di sprechi alimentari
- Costo del servizio mensa

Arricchire e rendere più vario e attrattivo il menù, migliorando soprattutto frutta, verdura e fonti proteiche. Maggiore flessibilità e semplicità negli strumenti e un'organizzazione ancora più vicina alle esigenze delle famiglie

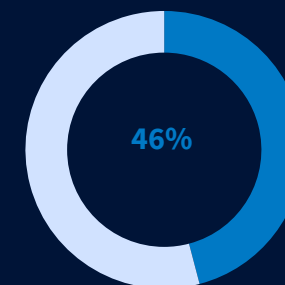
Ritiene che ci siano alcuni alimenti proposti che potrebbero essere migliorati? (Sì)



Ritiene che nell'offerta manchino alcuni alimenti che potrebbero essere introdotti? (Sì)



Ci sono degli aspetti che migliorerebbe o per i quali vorrebbe offrire dei suggerimenti? (Sì)



2024

55%

32%

46%

2023

55%

35%

50%

2022

60%

38%

56%

- **Qualità e menù:** qualità non sempre adeguata e menù percepito come **ripetitivo e poco equilibrato**.
- **Varietà e nutrizione:** richiesta di maggiore diversificazione (meno pasta, più proteine, frutta/verdura migliori) e maggiore attenzione alle esigenze dei bambini (piatti più semplici)

- **Più frutta e verdura:** aumento della quantità, varietà e stagionalità (più qualità e tipologie diverse)
- **Più legumi e cereali:** richiesta di potenziare l'offerta (anche cereali alternativi come farro, orzo, quinoa)
 - **Più proteine:** maggiore presenza di carne, pesce e alternative proteiche
- **Alimenti più graditi ai bambini:** inserire piatti semplici o "più attrattivi" (es. pizza, polpette, ...)
- Migliorie nelle **merende:** introdurre opzioni più fresche e sane (yogurt, frutta)
 - **Bevande:** richiesta di includere acqua durante i pasti

- **App, pagamenti e gestione assenze:** rendere l'app più semplice, stabile e funzionale; migliorare il sistema di pagamento e assistenza; maggiore integrazione con la scuola (presenze/assenze automatiche); estendere l'orario per segnalare assenze (oltre le 8:30); evitare addebiti per pasti non usufruiti
- **Gestione operativa e organizzazione:** avvio del servizio mensa in concomitanza con l'inizio della scuola; migliorare tempi di distribuzione (evitare ritardi e pasti freddi, soprattutto nel secondo turno); migliore gestione delle porzioni (più adeguate e possibilità di "bis"); miglioramento degli spazi (tavoli e sedie adeguati all'età)

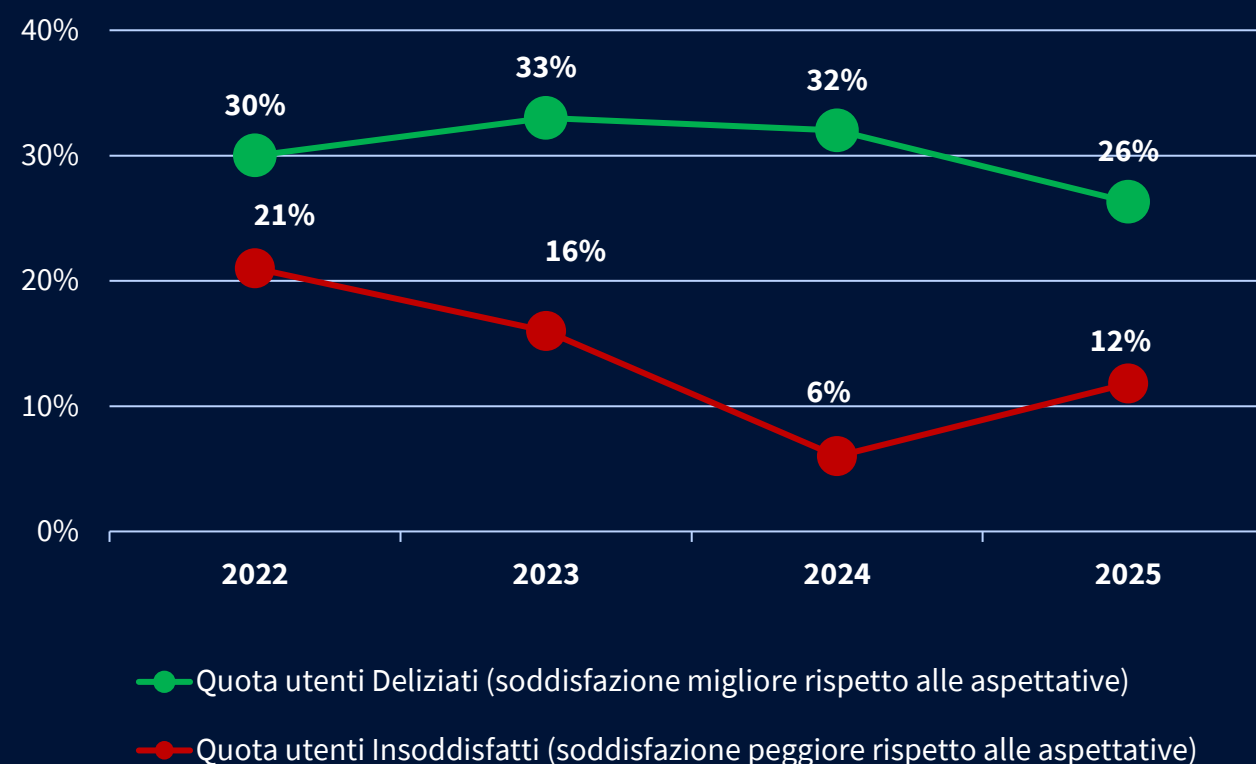
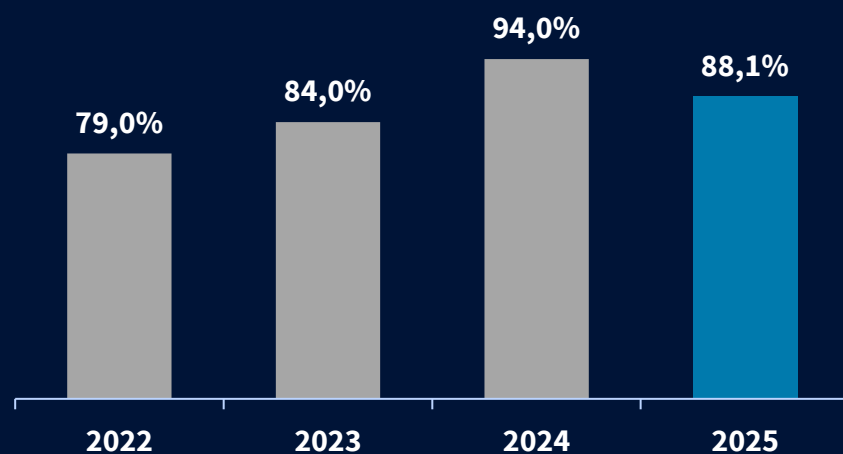
Agenda

- 1 Immagine ASP
- 2 Servizio mensa
- 3 Servizio scuolabus
- 4 Servizio Asilo Nido
- 5 Servizio assistenza scolastica agli studenti con disabilità
- 6 Segnalazioni/reclami

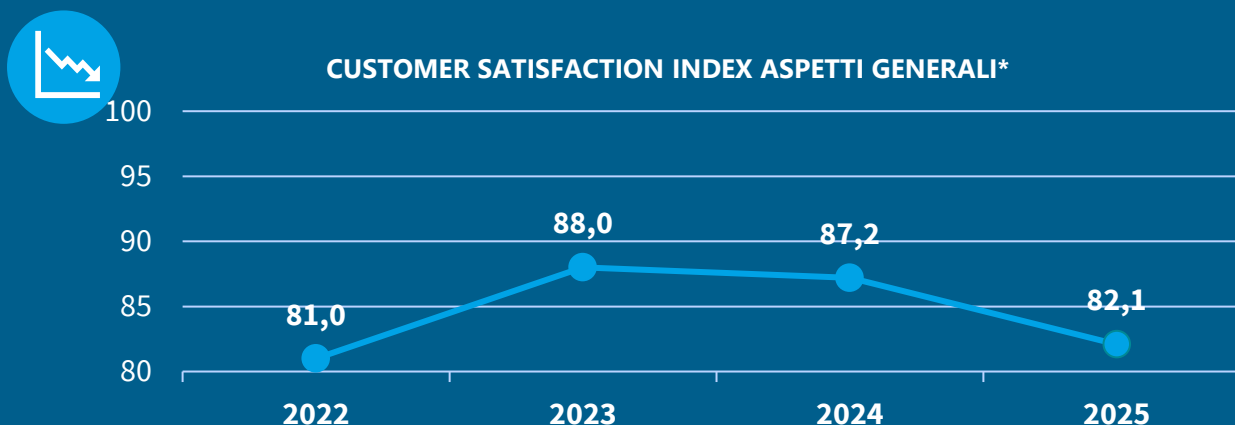
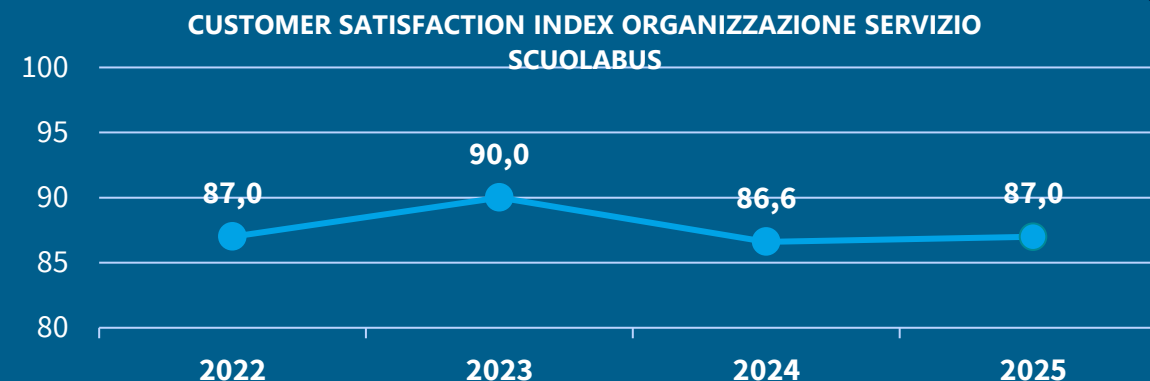
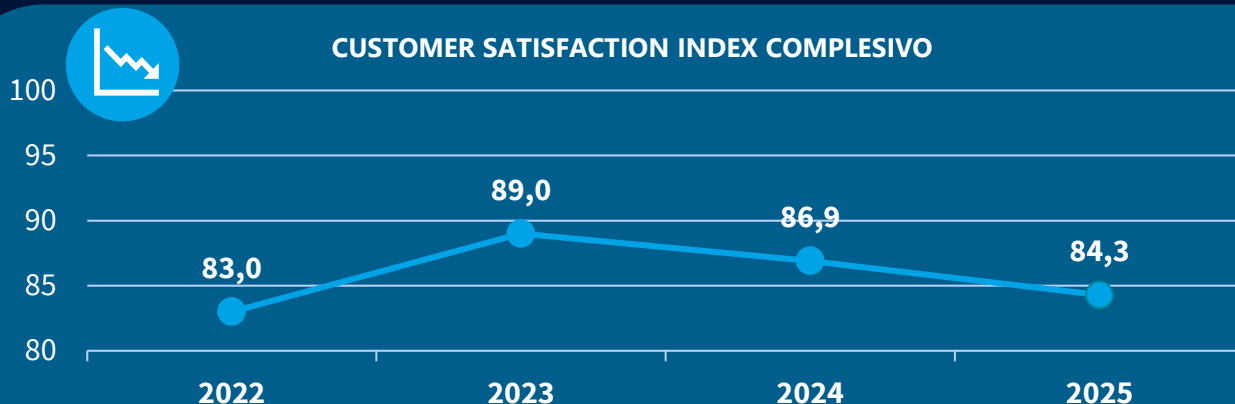
Dopo il forte miglioramento registrato l'anno scorso, si riduce la soddisfazione (-6 punti) verso il servizio ricevuto nel 2025: aumentano i clienti delusi e si riduce l'area di forte soddisfazione

Vorrei ora che lei esprimesse il suo giudizio globale sul servizio SCUOLABUS offerto da ASP nella scuola dei suoi figli. Nel complesso ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio di cui usufruisce sia:

Quota di clienti soddisfatti - trend 2022-2025
(utenti con aspettative soddisfatte o superate)



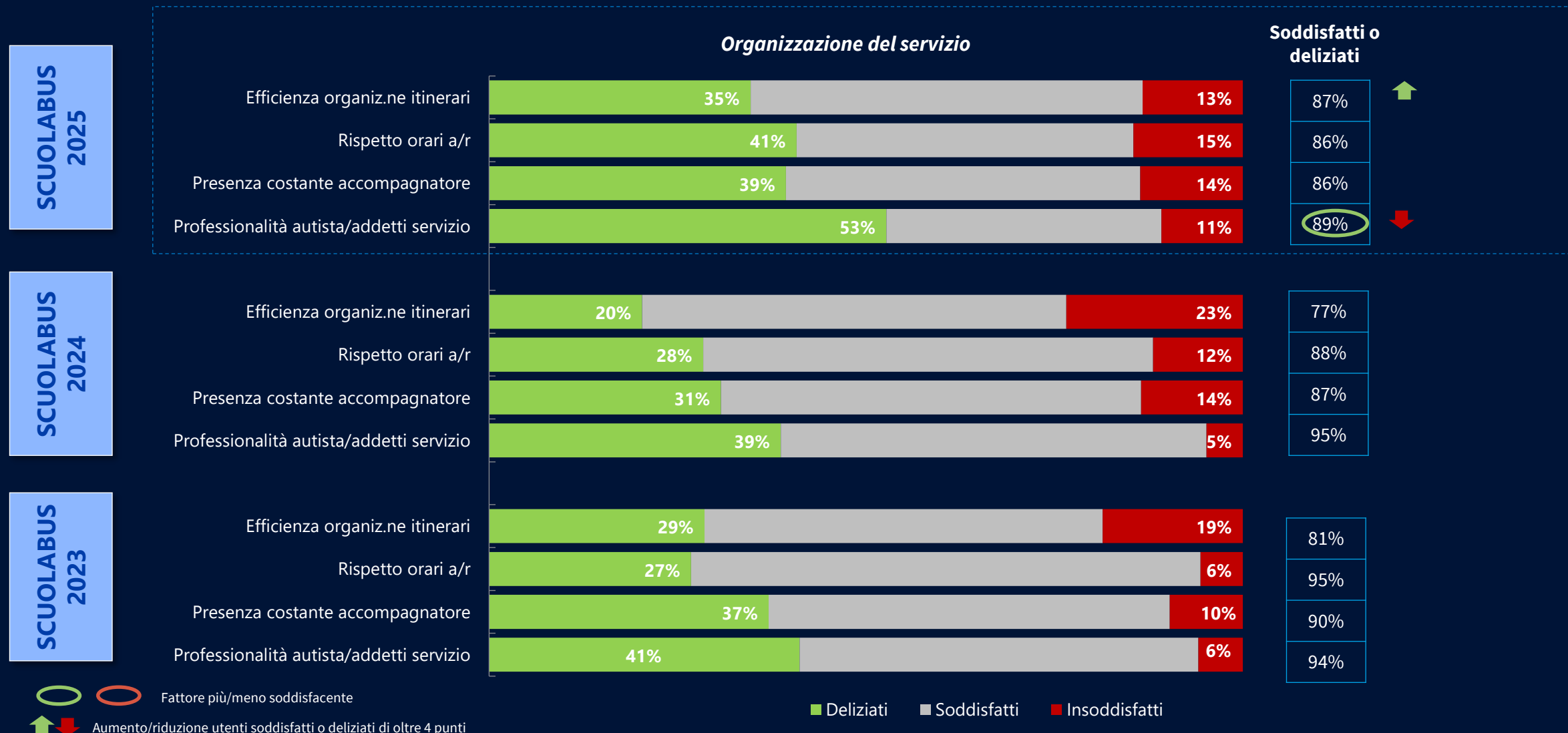
Trend in calo con un indicatore complessivo che si avvicina ai livelli del 2022. Soffre l'area che include gli aspetti generali del servizio (-5 punti)



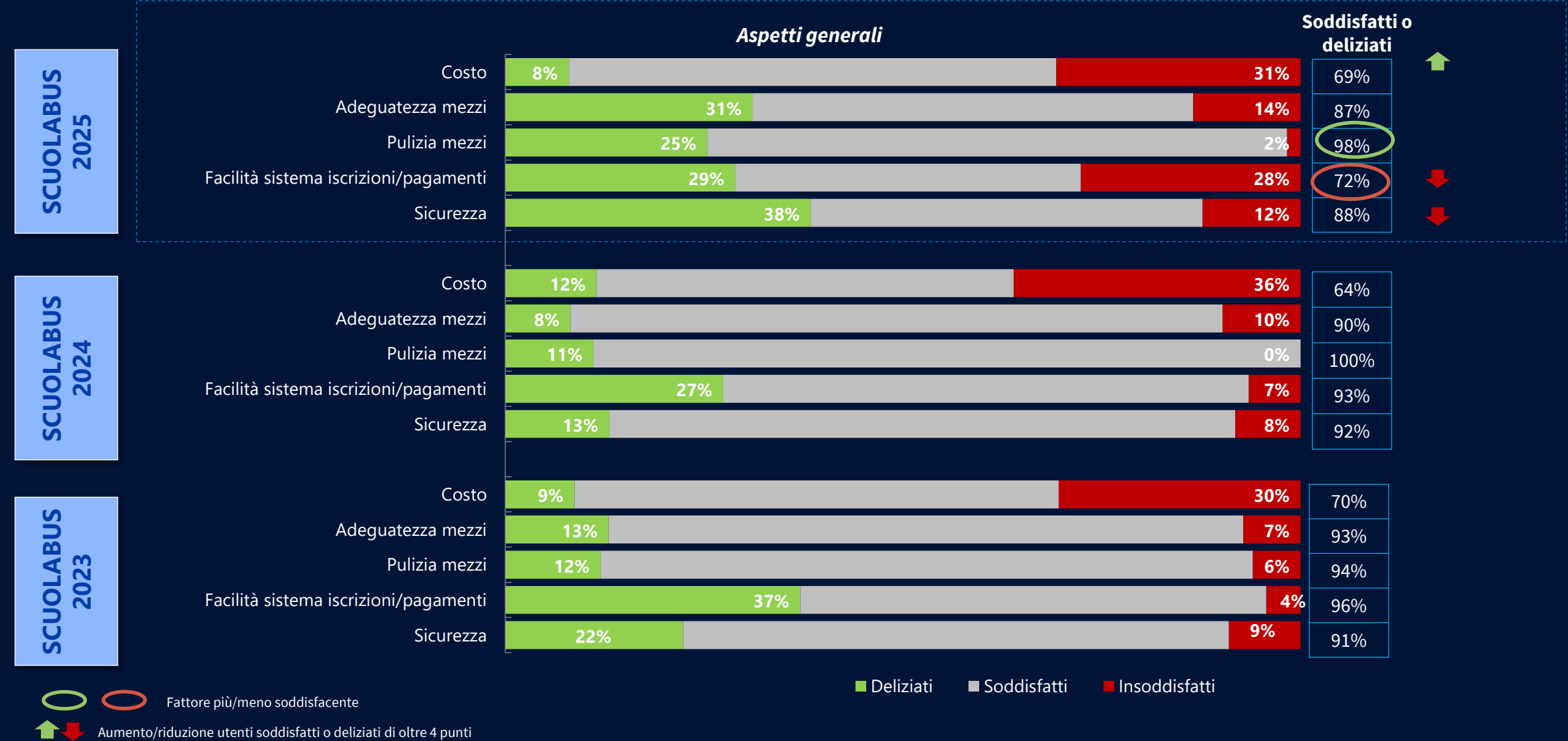
L'indice CSI (Customer Satisfaction Index) misura su una scala 1-100 la soddisfazione complessiva attraverso un processo bottom-up di riaggregazione dei fattori

* All'interno della sezione Aspetti generali è affrontato anche il tema Costi del servizio

Soddisfazione tendenzialmente allineata. Netto miglioramento sull'organizzazione degli itinerari, mentre qualche episodio che ha generato insoddisfazione sugli addetti al servizio a bordo, a fronte di un consolidamento dell'area di piena soddisfazione



Peggioramento sulla facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti ; cresce la polarizzazione delle risposte sulla sicurezza dei mezzi (eterogeneità nella qualità erogata o nella percezione)





Punti di forza

- Fattori su cui i clienti che si dichiarano **molto soddisfatti (deliziati)** sono **superiori rispetto alla mediana**
- Possono avere una **importanza più o meno elevata per il cliente**



Punti di forza su aspetti molto importanti

- Presenza costante di un accompagnatore che vigili sui bambini
- Efficienza dell'organizzazione degli itinerari per garantire il minor tempo di permanenza
- Professionalità dell'autista e degli addetti al servizio a bordo dello scuolabus



Punti di attenzione (Intervenire)

- Fattori su cui i clienti che si dichiarano **insoddisfatti** sono **superiori rispetto alla mediana**
- Possono avere una **importanza più o meno elevata per il cliente**



Punti di attenzione su aspetti molto importanti (prioritario intervenire)

- Rispetto degli orari di andata e ritorno

Altri punti di attenzione

- Costo del servizio scuolabus
- Facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti per il servizio scuolabus

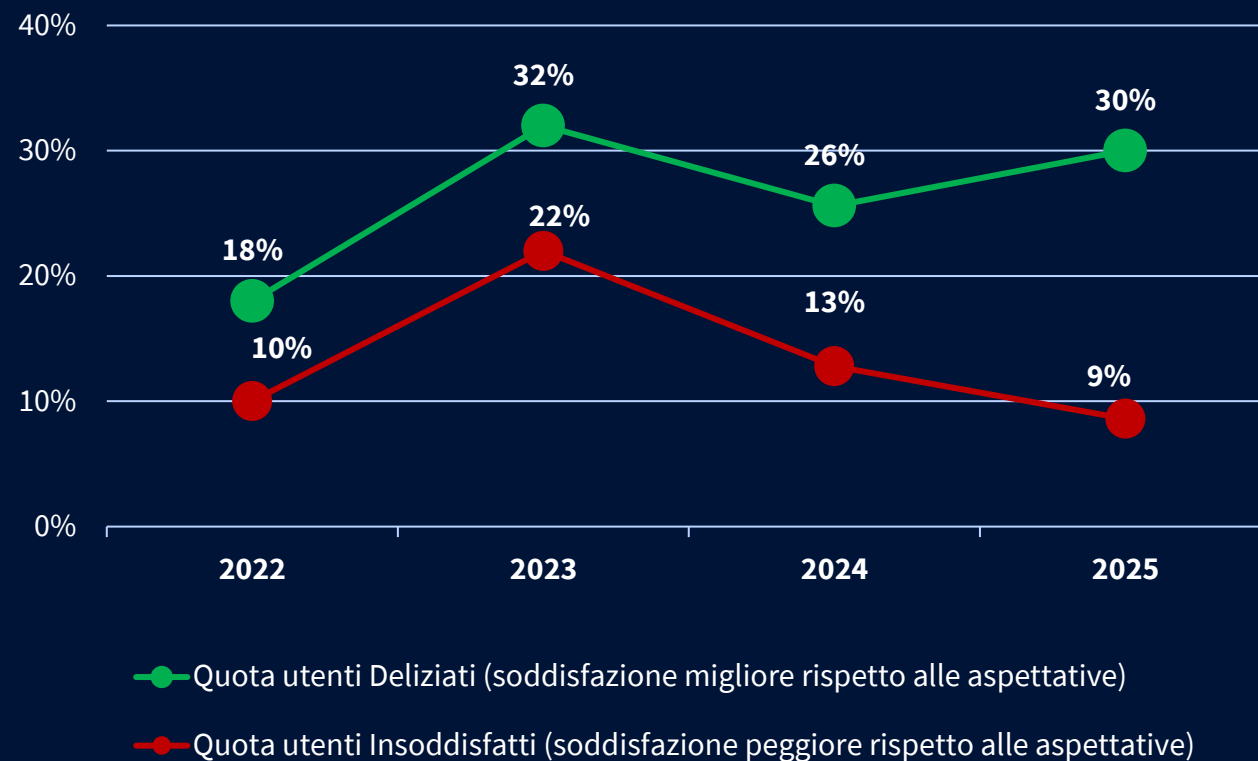
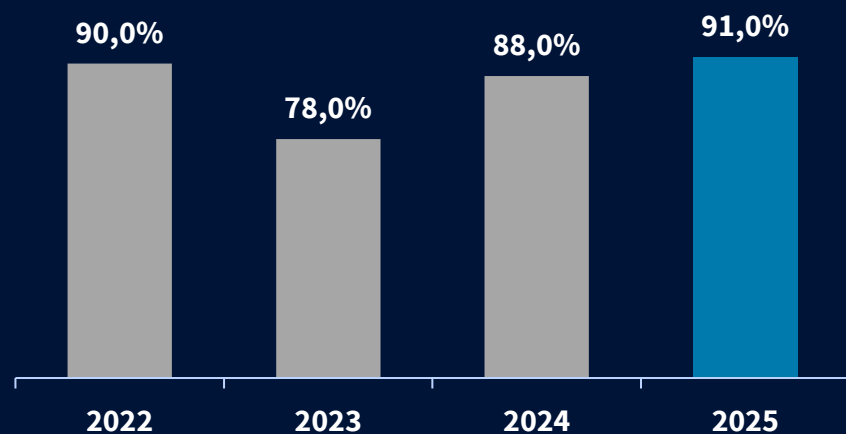
Agenda

- 1 Immagine ASP
- 2 Servizio mensa
- 3 Servizio scuolabus
- 4 Servizio Asilo Nido
- 5 Servizio assistenza scolastica agli studenti con disabilità
- 6 Segnalazioni/reclami

Si consolida la valutazione positiva dell'asilo nido con +4 rispetto all'anno scorso e +13 rispetto al 2023.

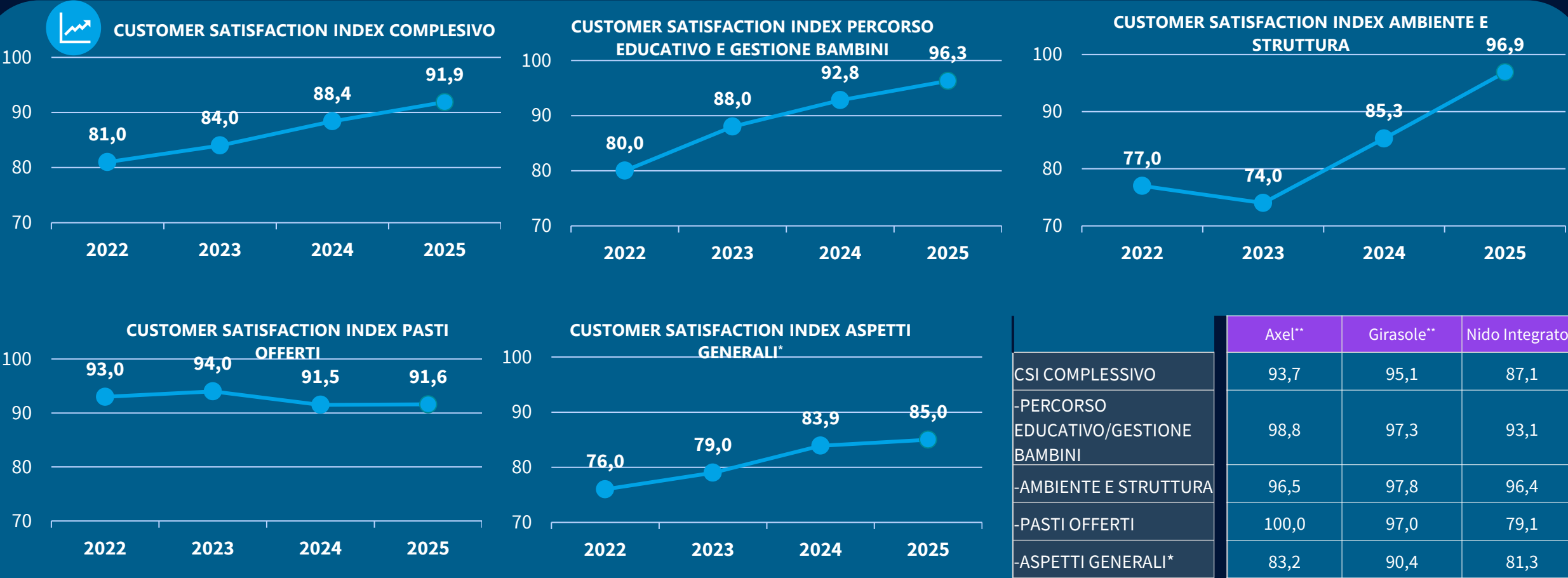
Vorrei ora che lei esprimesse il suo giudizio globale sul servizio ASILO NIDO offerto da ASP nella scuola dei suoi figli. Nel complesso ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio di cui usufruisce sia:

Quota di clienti soddisfatti - trend 2022-2025
(utenti con aspettative soddisfatte o superate)



Qualche indicazione qualitativa per struttura: asilo Girasole 96% di famiglie soddisfatte; Nido Integrato 92%, Axel 86%

Trend della soddisfazione «razionale» crescente, in particolare sugli aspetti che riguardano le strutture e l’ambiente e il percorso educativo dei bambini (quasi in tutte le aree indicatore più elevato dal 2022)



L'indice CSI (Customer Satisfaction Index) misura su una scala 1-100 la soddisfazione complessiva attraverso un processo bottom-up di riagggregazione dei fattori

* All'interno della sezione Aspetti generali è affrontato anche il tema Costi del servizio

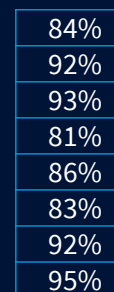
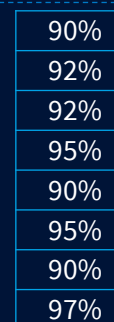
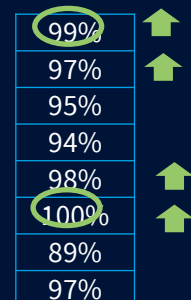
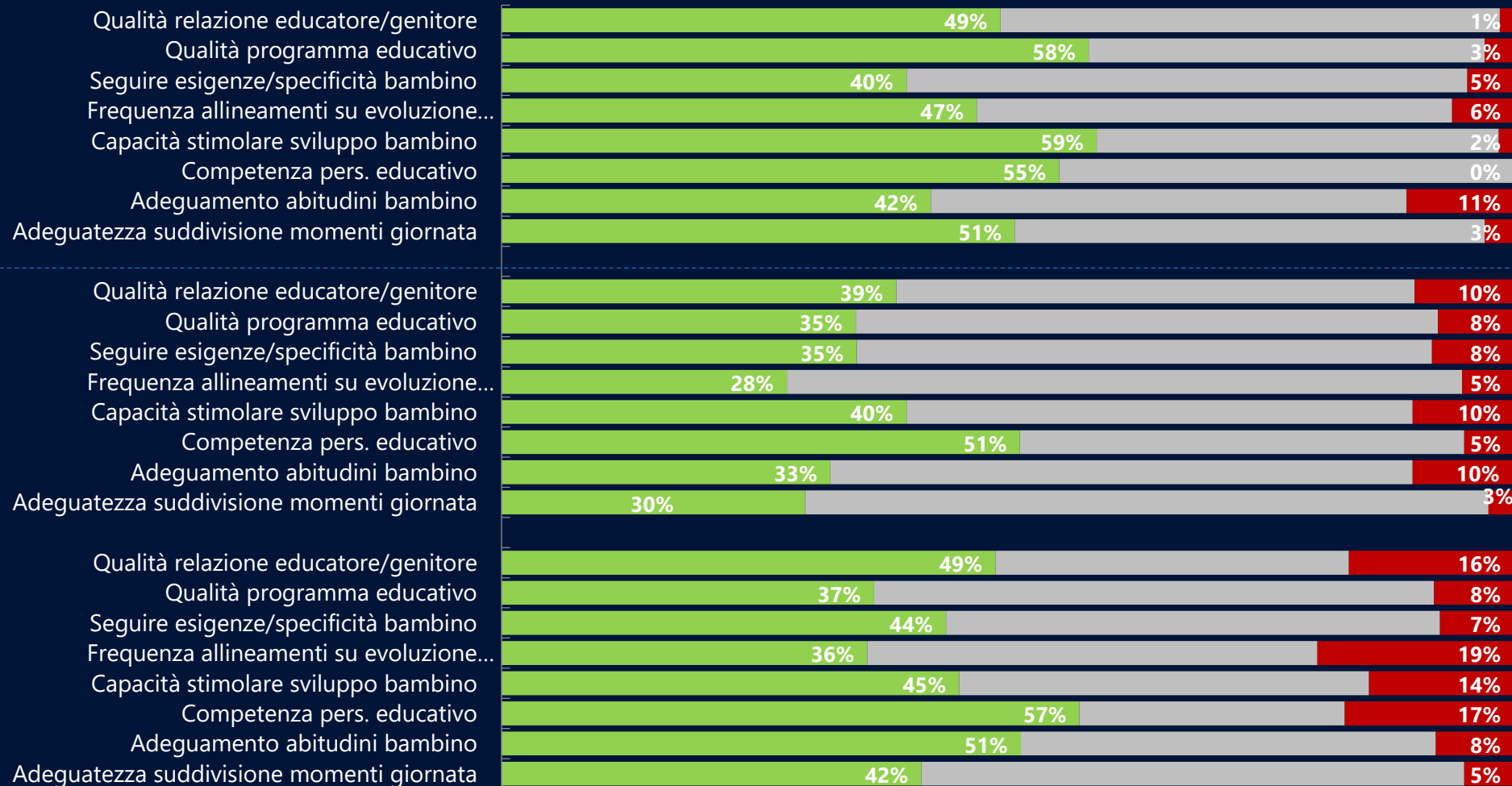
**lettura qualitativa dei dati per struttura

Contesto già molto positivo che vede un ampliamento delle famiglie molto contente, in particolare su qualità programma educativo, organizzazione della giornata, stimolo allo sviluppo del bambino e relazione genitore/educatori

ASILO NIDO
2025ASILO NIDO
2024ASILO NIDO
2023

Percorso educativo e processi di gestione dei bambini

Soddisfatti o deliziati



○ ○ Fattore più/meno soddisfacente

↑ ↓ Aumento/riduzione utenti soddisfatti o deliziati di oltre 4 punti

■ Deliziati ■ Soddisfatti ■ Insoddisfatti

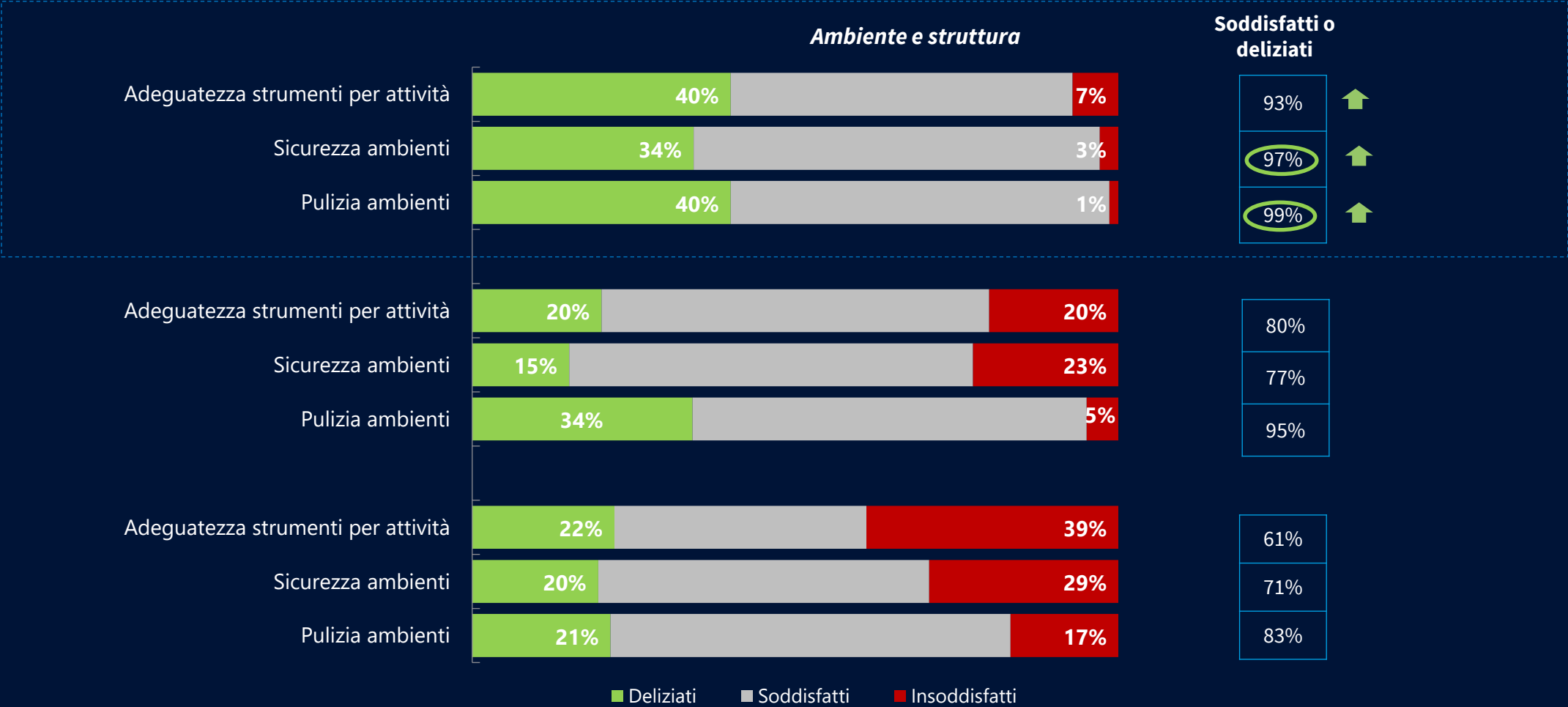
Highly confidential - any distribution to third parties is strictly prohibited.

Si conferma un trend molto positivo, evidenziato non solo da una riduzione delle famiglie scontente ma anche e soprattutto da un incremento dell'area di piena soddisfazione

ASILO NIDO
2025

ASILO NIDO
2024

ASILO NIDO
2023

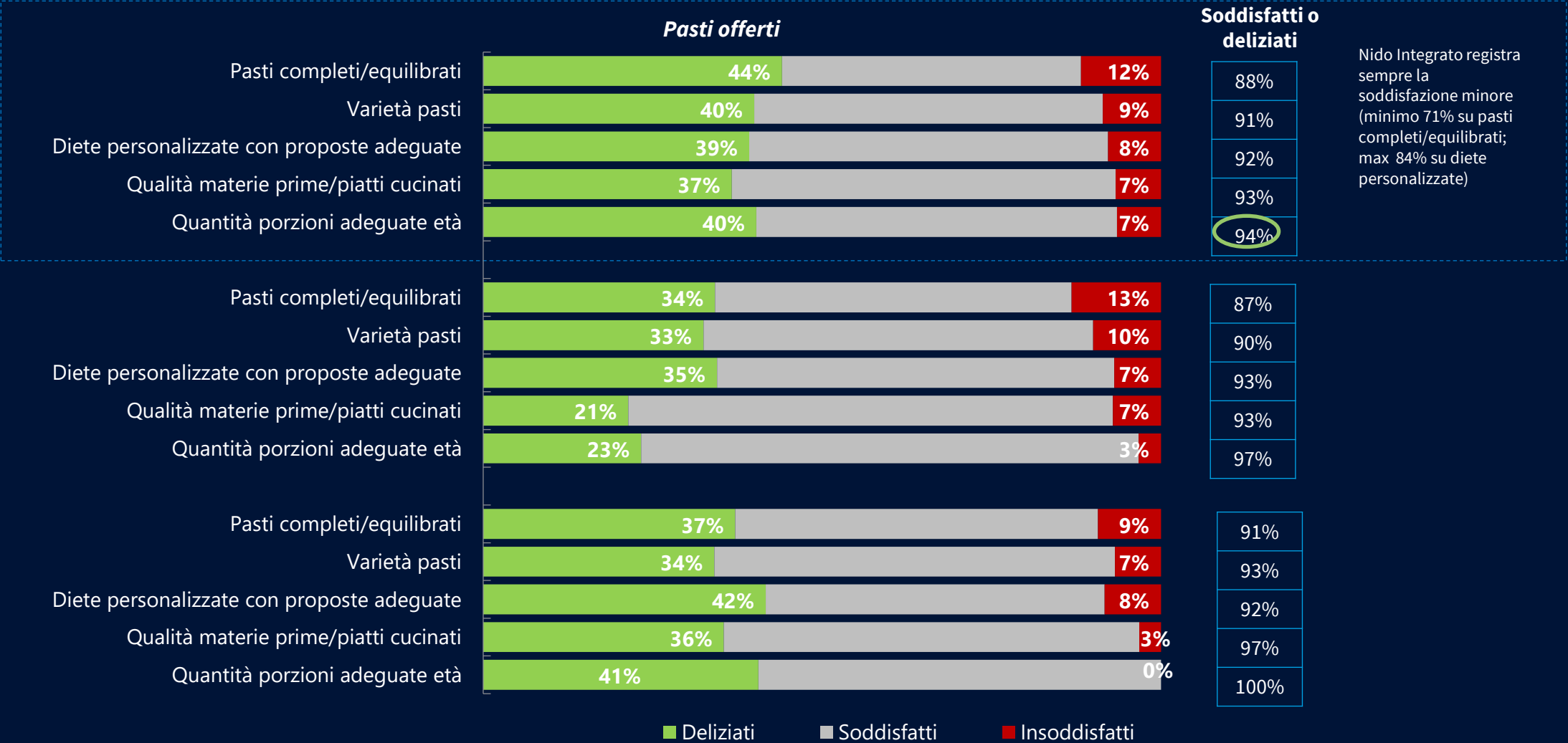


Indicatori stazionari su alti livelli , accompagnati da un aumento dell’area di forte soddisfazione, in particolare su quantità, qualità e completezza dei pasti

ASILO NIDO
2025

ASILO NIDO
2024

ASILO NIDO
2023



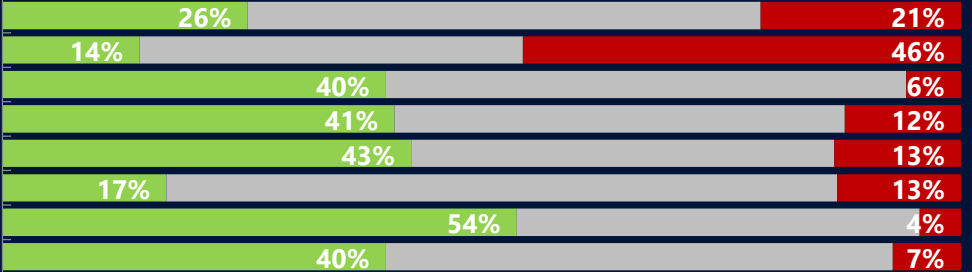
Organizzazione complessiva, corsi di formazione per genitori, in sensibile miglioramento, assieme alla percezione di una minore inadeguatezza del costo. Come per gli altri servizi forte insoddisfazione sul sistema per gestione iscrizione e pagamenti

ASILO NIDO
2025

Aspetti generali del servizio

Soddisfatti o deliziati

Qualità dei corsi di formazione proposti ai genitori
Facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti per il servizio di asilo...
Organizzazione complessiva dell'asilo
Competenza e disponibilità del personale che occupa il ruolo di direzione
Adeguatezza nella gestione del periodo dell'inserimento del bambino
Costo del servizio di asilo nido
Competenza e professionalità del personale che collabora al funzionamento della struttura
Comodità degli orari dell'asilo

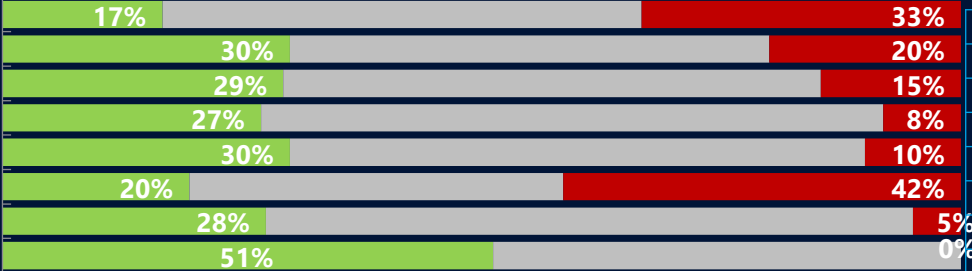


79%
54%
94%
88%
87%
87%
96%
93%

↑ 41% Nido Axel
↓

ASILO NIDO
2024

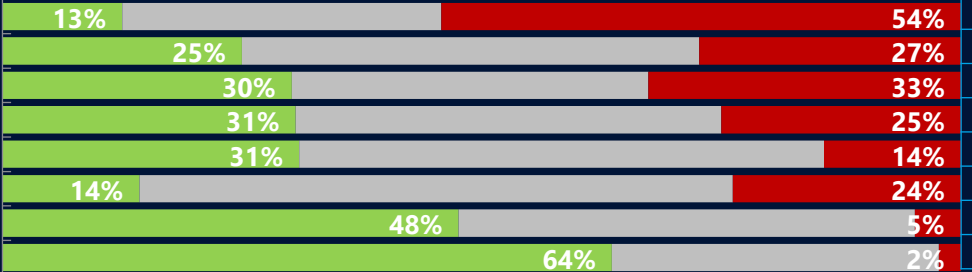
Qualità dei corsi di formazione proposti ai genitori
Facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti per il servizio di asilo...
Organizzazione complessiva dell'asilo
Competenza e disponibilità del personale che occupa il ruolo di direzione
Adeguatezza nella gestione del periodo dell'inserimento del bambino
Costo del servizio di asilo nido
Competenza e professionalità del personale che collabora al funzionamento della struttura
Comodità degli orari dell'asilo



67%
80%
85%
92%
90%
58%
95%
100%

ASILO NIDO
2023

Qualità dei corsi di formazione proposti ai genitori
Facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti per il servizio di asilo...
Organizzazione complessiva dell'asilo
Competenza e disponibilità del personale che occupa il ruolo di direzione
Adeguatezza nella gestione del periodo dell'inserimento del bambino
Costo del servizio di asilo nido
Competenza e professionalità del personale che collabora al funzionamento della struttura
Comodità degli orari dell'asilo



46%
73%
67%
75%
86%
76%
95%
98%

○ ○ Fattore più/meno soddisfacente

↑ ↓ Aumento/riduzione utenti soddisfatti o deliziati di oltre 4 punti

■ Deliziati ■ Soddisfatti ■ Insoddisfatti



Punti di forza

- Fattori su cui i clienti che si dichiarano **molto soddisfatti (deliziati)** sono **superiori rispetto alla mediana**
- Possono avere una **importanza più o meno elevata per il cliente**



Punti di forza su aspetti molto importanti

- Competenza del personale educativo
- Adeguatezza della suddivisione dei momenti in cui si divide la giornata
- Qualità e completezza del programma educativo in relazione all'età del bambino
- Capacità di stimolare lo sviluppo del bambino in relazione alla sua fase evolutiva
- Qualità della relazione educatore / genitore
- Competenza e professionalità del personale che collabora al funzionamento della struttura

Altri punti di forza

- Frequenza allineamenti sull'evoluzione del bambino o eventuali problematiche nel percorso educativo e di inserimento
- Quantità di cibo offerta ad ogni porzione in relazione all'età del bambino



Punti di attenzione (Intervenire)

- Fattori su cui i clienti che si dichiarano **insoddisfatti** sono **superiori rispetto alla mediana**
- Possono avere una **importanza più o meno elevata per il cliente**



Punti di attenzione su aspetti molto importanti (prioritario intervenire)

- Adeguatezza degli strumenti messi a disposizione per la gestione delle attività quotidiane
- Varietà dei pasti proposti
- Comodità degli orari dell'asilo

Altri punti di attenzione

- Flessibilità rispetto a richieste di adeguamento alle abitudini del bambino
- Impegno nel fornire pasti ogni giorno completi ed equilibrati dal punto di vista nutrizionale
- Qualità delle materie prime e in generale del pasto cucinato
- Capacità di fare attenzione a diete personalizzate con proposte adeguate
- Adeguatezza nella gestione del periodo dell'inserimento del bambino
- Qualità dei corsi di formazione proposti ai genitori
- Costo del servizio di asilo nido
- Facilità d'uso del sistema per la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti per il servizio di asilo nido

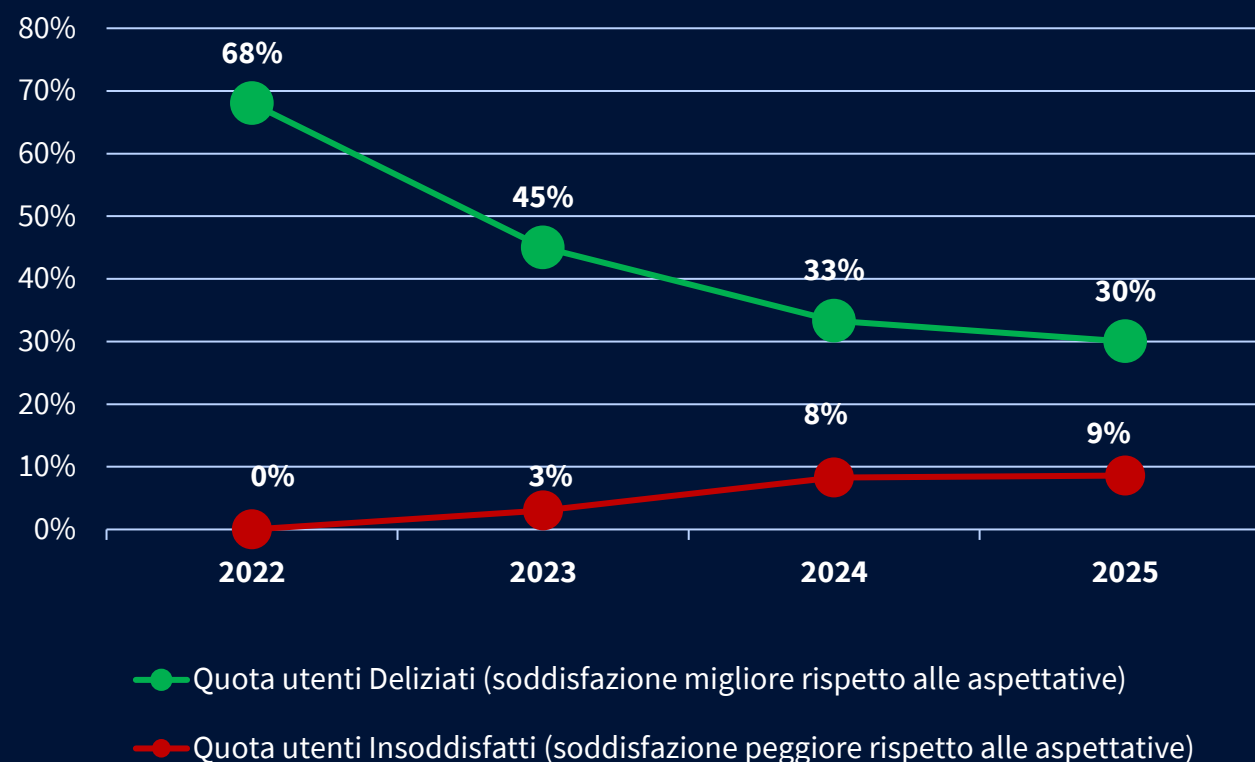
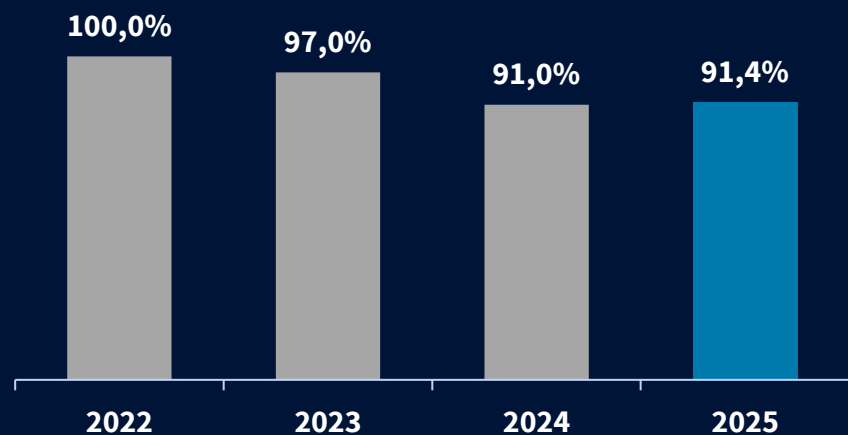
Agenda

- 1 Immagine ASP
- 2 Servizio mensa
- 3 Servizio scuolabus
- 4 Servizio Asilo Nido
- 5 Servizio assistenza scolastica agli studenti con disabilità
- 6 Segnalazioni/reclami

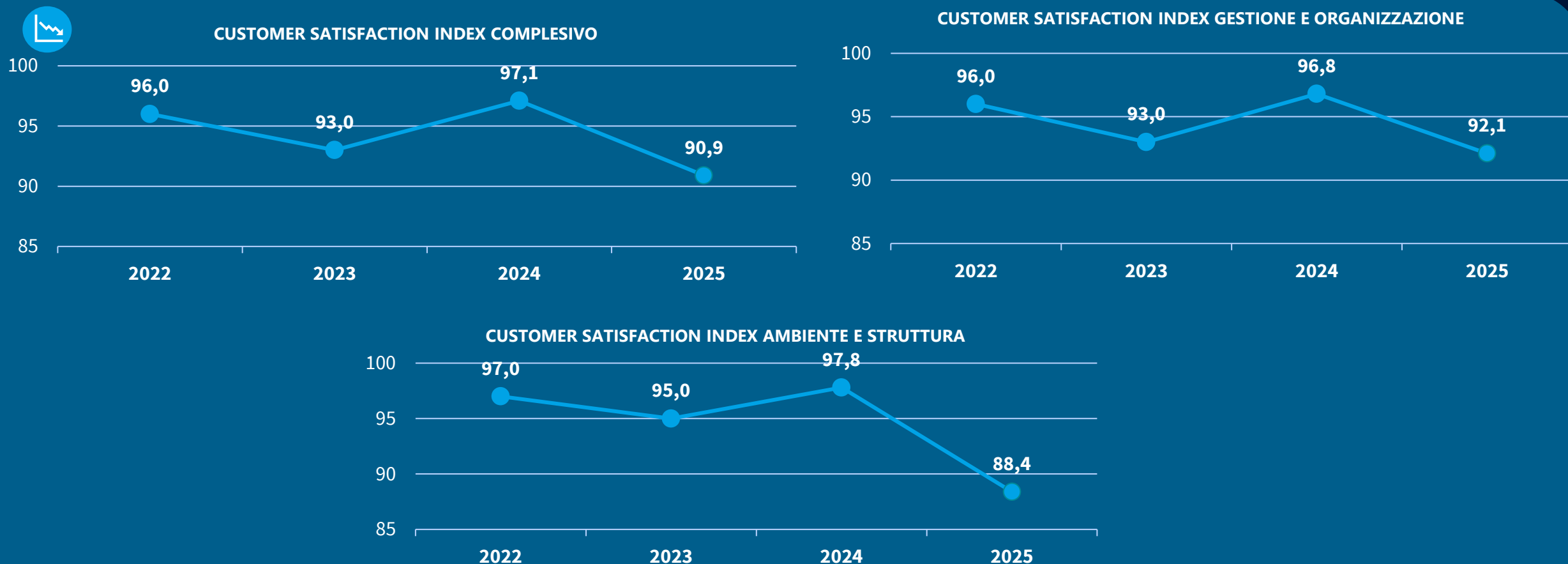
Indicatore «overall» in linea con l'anno scorso, anche se progressivamente si riduce l'area di piena soddisfazione

Vorrei ora che lei esprimesse il suo giudizio globale sul servizio di assistenza agli alunni con disabilità. Nel complesso ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio di cui usufruisce sia:

Quota di clienti soddisfatti - trend 2022-2025 (utenti con aspettative soddisfatte o superate)



Indicatore «razionale» in calo ovunque, anche se partiva da livelli molto elevati, in particolare sui fattori che riguardano gli ambienti e la struttura (-9 punti)



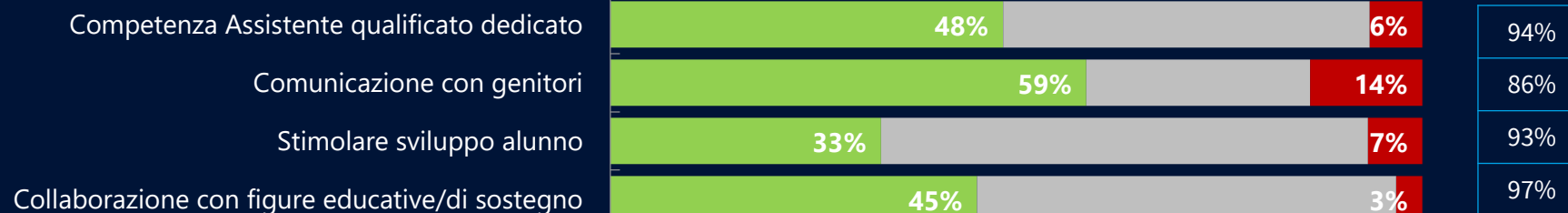
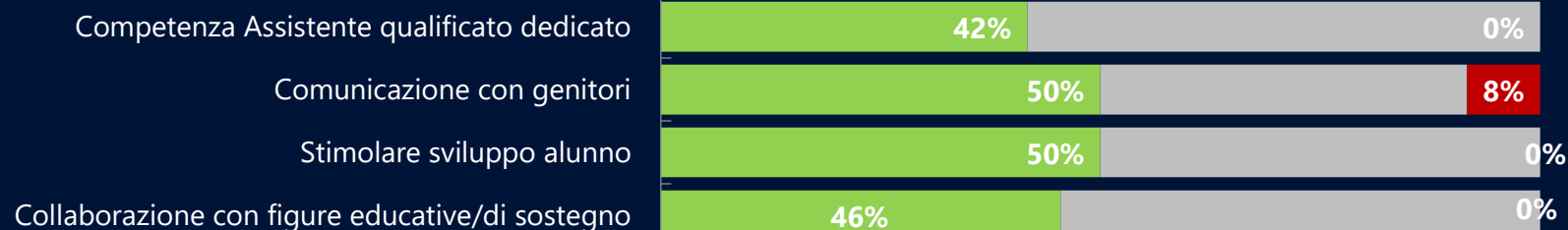
L'indice CSI (Customer Satisfaction Index) misura su una scala 1-100 la soddisfazione complessiva attraverso un processo bottom-up di riagggregazione dei fattori

Lieve aumento generalizzato dell'insoddisfazione che supera il 10% sulla comunicazione con i genitori e lo stimolo allo sviluppo del bambino, pur in un contesto che vede quasi la metà di famiglie molto contente

ASSISTENZA
2025ASSISTENZA
2024ASSISTENZA
2023

Gestione e organizzazione

Soddisfatti o deliziati

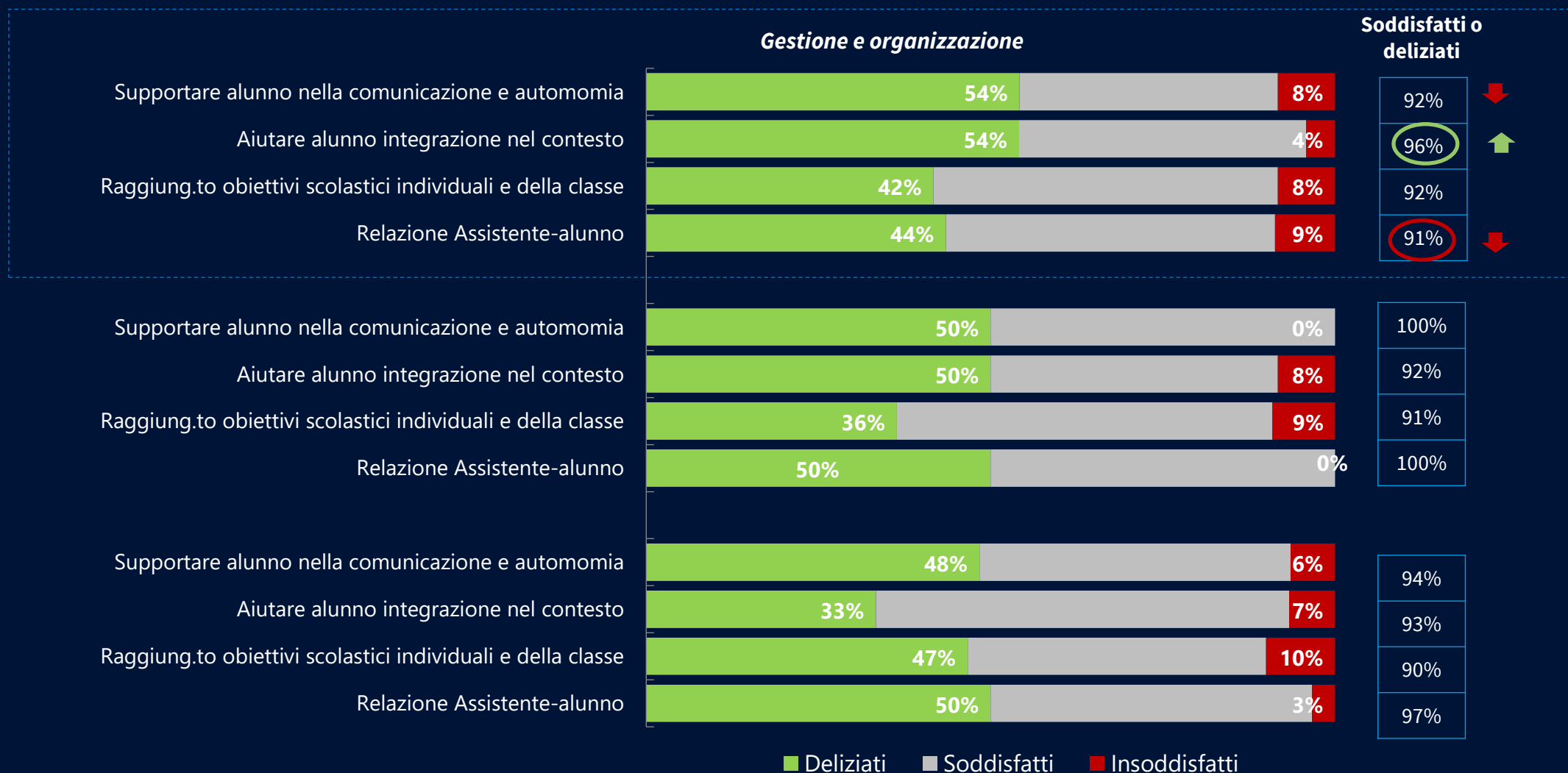


■ Deliziati ■ Soddisfatti ■ Insoddisfatti



Aumento/riduzione utenti soddisfatti o deliziati di oltre 4 punti

Livelli di soddisfazione molto elevati, anche se in alcuni casi in calo, con una quota significativa di utenti molto contenti

ASSISTENZA
2025ASSISTENZA
2024ASSISTENZA
2023

Fattore più/meno soddisfacente

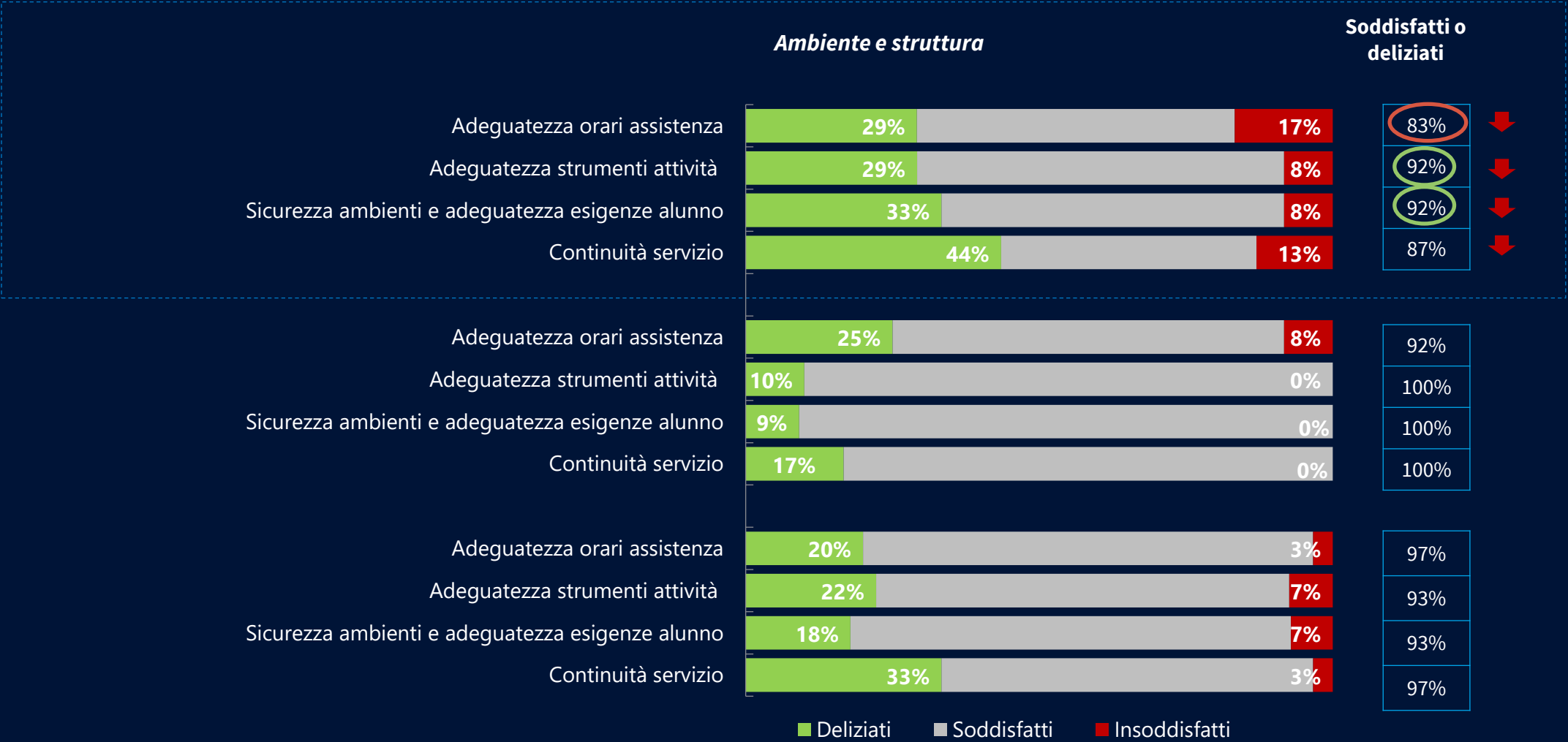
Aumento/riduzione utenti soddisfatti o deliziati di oltre 4 punti

Meno famiglie esprimono una valutazione «intermedia» e una parte di queste vive delle esperienze non del tutto positive (aumentano esigenze/servizio non più aderente a mutate necessità)

ASSISTENZA
2024

ASSISTENZA
2024

ASSISTENZA
2023



- ✓ Una lettura qualitativa dei dati raccolti suggerisce di **continuare a «deliziare» gli utenti sui fattori percepiti molto importanti**, che riguardano l'interazione tra alunno, figure educative e di sostegno

- **Capacità di aiutare l`alunno nel percorso di integrazione nel contesto scolastico e nel raggiungere autonomia nell`ambiente scolastico**
- **Capacità di collaborazione con le altre figure educative e di sostegno**
- **Competenza dell`Assistente qualificato dedicato all`assistenza dell`alunno**

E non abbassare «il livello di guardia» sui fattori dove c'è una qualche insoddisfazione ovvero:

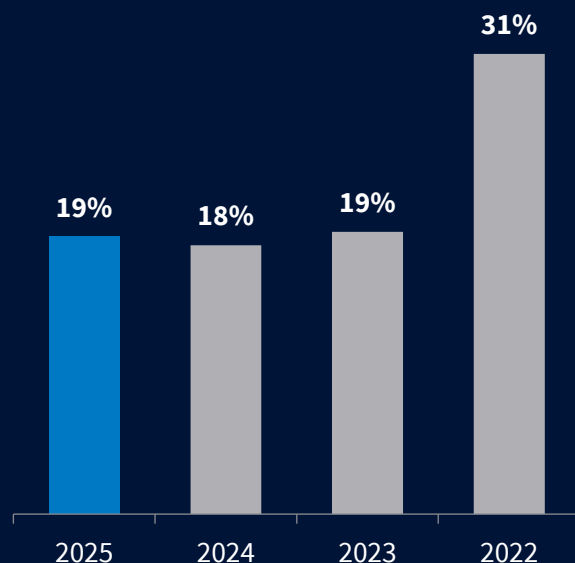
- **Adeguatezza degli orari previsti di assistenza**
- **Continuità del servizio durante tutto l`arco dell`anno scolastico**
- **Efficacia della comunicazione con i genitori**
- **Capacità di stimolare lo sviluppo dell`alunno in relazione alle sue caratteristiche**

Agenda

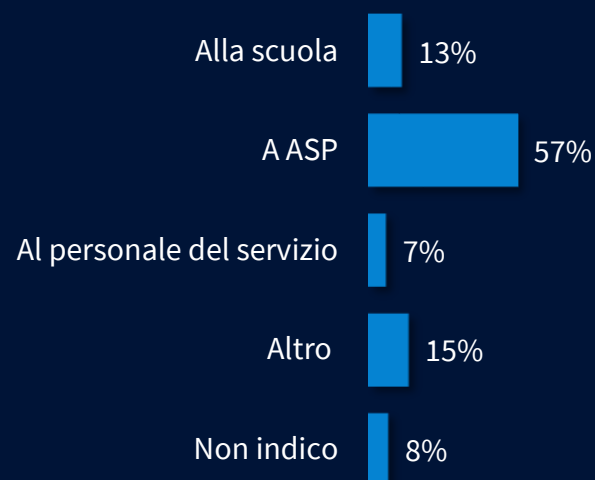
- 1 Immagine ASP
- 2 Servizio mensa
- 3 Servizio scuolabus
- 4 Servizio Asilo Nido
- 5 Servizio assistenza scolastica agli studenti con disabilità
- 6 Segnalazioni/reclami

La segnalazione di problematiche o reclami si mantiene contenuta e ASP si conferma il principale canale per la segnalazione

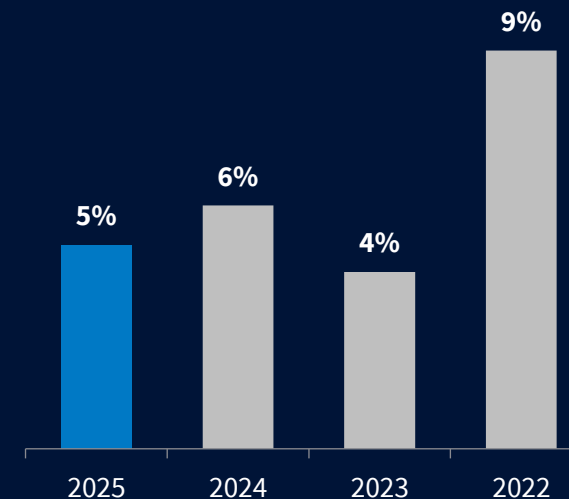
Ci sono state delle problematiche nell'ultimo anno che ha segnalato? (%si)



A chi ha fatto la segnalazione?

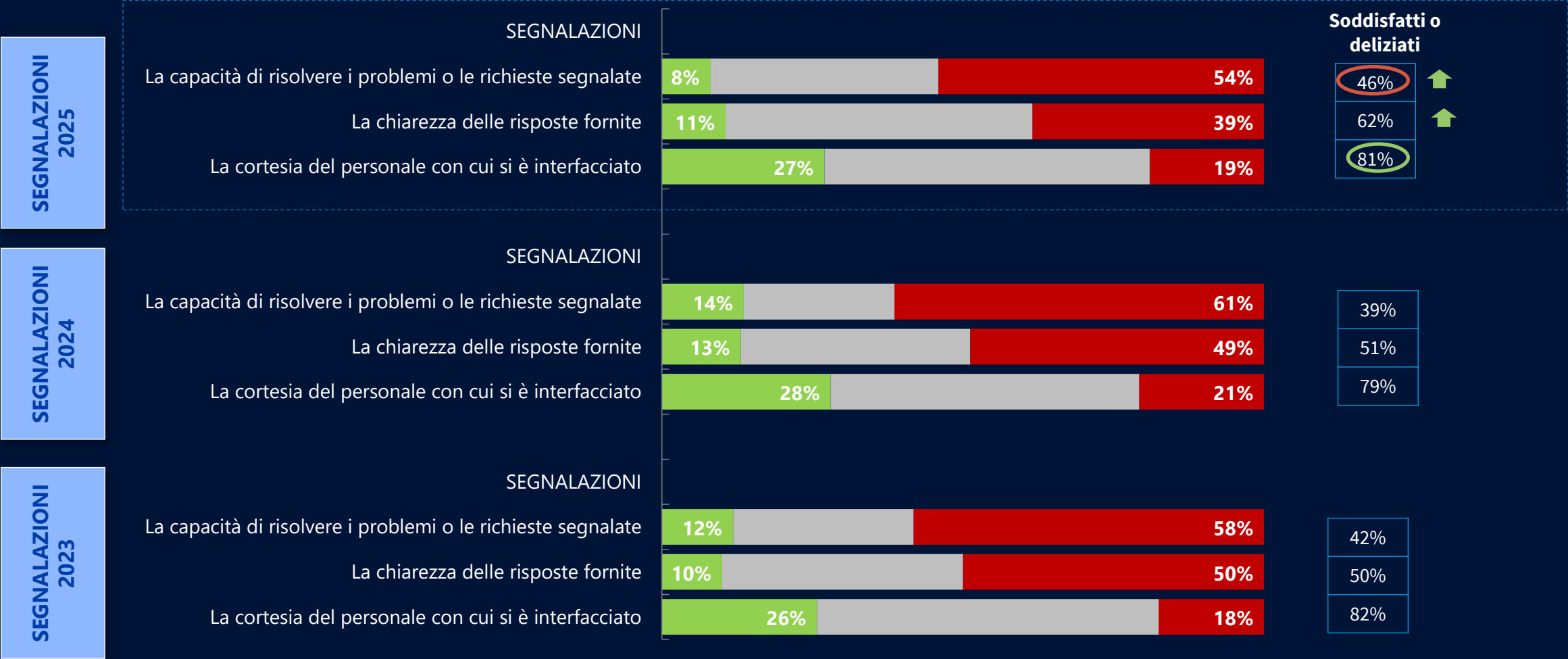


Le è capitato negli ultimi 2 anni di effettuare un reclamo formale a ASP (%si)



Nota: nelle edizioni precedenti il Totale includeva anche le valutazioni degli utenti della mensa di Castelgandolfo

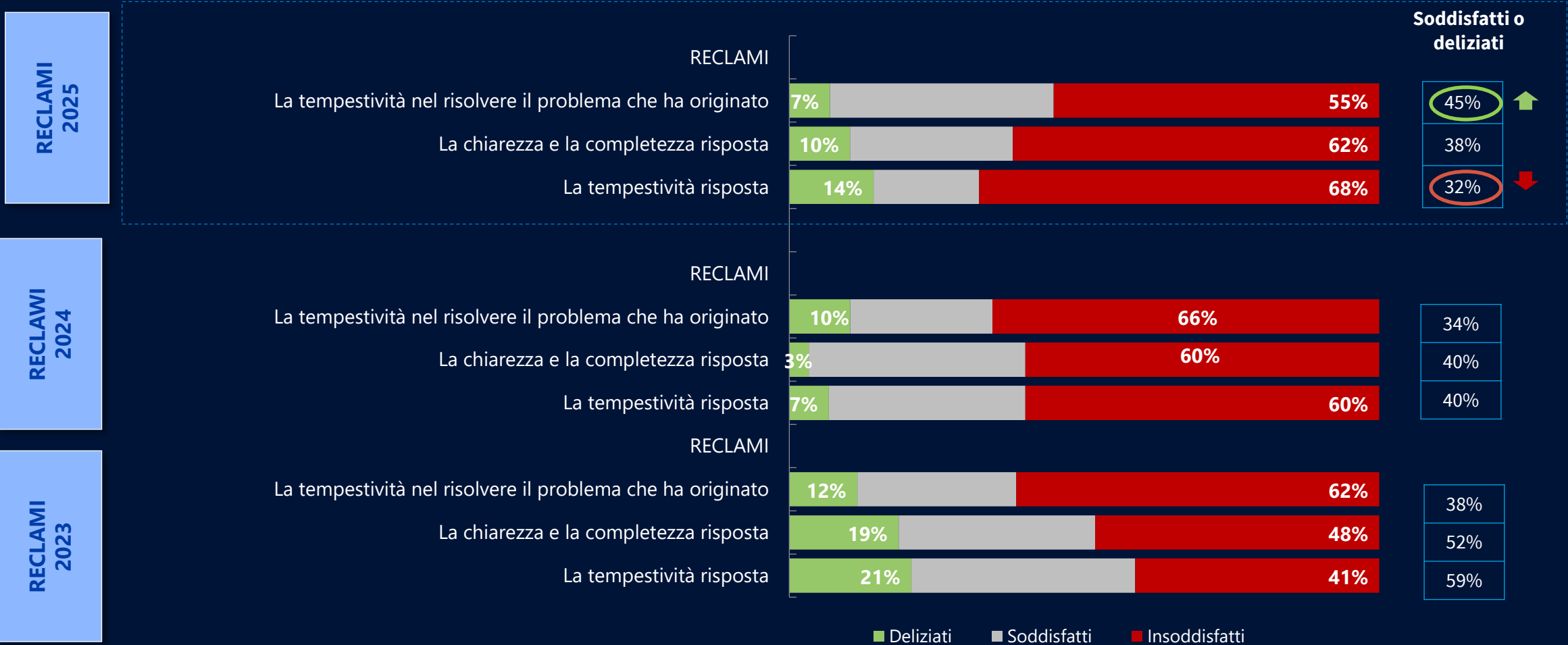
Gli aspetti l'anno scorso meno soddisfacenti migliorano (di almeno 7 punti), si mantiene elevata la performance di ASP sulla cortesia del personale



Nota: nelle edizioni precedenti il Totale includeva anche le valutazioni degli utenti della mensa di Castelgandolfo

○ Fattore più/meno soddisfacente
↑↓ Aumento/riduzione utenti soddisfatti o deliziati di oltre 4 punti

Miglioramento nella gestione del reclamo, anche se ancora sono molti gli insoddisfatti sulla presa in carico/primo riscontro



Nota: nelle edizioni precedenti il Totale includeva anche le valutazioni degli utenti della mensa di Castelgandolfo

○ ○ Fattore più/meno soddisfacente
↑ ↓ Aumento/riduzione utenti soddisfatti o deliziati di oltre 4 punti

Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

CERVED attribuisce a **AZIENDA SERVIZI PUBBLICI** il **Riconoscimento CSA** per aver dimostrato di essere **un'AZIENDA VIRTUOSA**, in quanto **attenta all'ascolto dei propri clienti**.

Perché è importante misurare la soddisfazione dei clienti?

- per adottare strategie che consentano il **miglioramento continuo** e, quindi, il costante aumento della soddisfazione
- perché **un cliente “molto soddisfatto” ha una probabilità 6 volte superiore** rispetto a quella di un cliente “soddisfatto” di comprare di nuovo lo stesso prodotto/servizio
- perché un cliente soddisfatto **racconta in media la sua esperienza a 5 persone**, quando il costo di acquisizione di un nuovo cliente è di circa 3 volte superiore rispetto al costo di mantenimento di un cliente soddisfatto.

In altre parole, per ottimizzare le performance dell'azienda in termini di **retention** della clientela, aumento del **cross selling** e **prioritizzazione** delle azioni di **intervento**.



*Il bollino che identifica questo riconoscimento può essere utilizzato da **ASP** nelle proprie iniziative di comunicazione*

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Executive Summary (1/3)

Immagine ASP

- ASP ha una proposta di valore che **raggiunge sempre più il vissuto e percepito delle famiglie**
- I valori che crescono di più sono la **responsabilità ambientale** e la **centralità delle famiglie**
- Acquisita la **consapevolezza sulla serietà e affidabilità del partner** nell'offrire servizi per le famiglie

Servizio mensa

- Emerge un netto **miglioramento dell'esperienza per gli utenti della mensa di Ciampino**, in particolare sugli aspetti inerenti la **qualità, varietà, completezza e quantità** dei pasti
- La **qualità delle materie prime** rimane un aspetto sul quale converge **l'insoddisfazione** e i suggerimenti puntano su attrattività, semplicità e varietà del menù, privilegiando frutta, verdura e fonti proteiche.
- **Migliora il dialogo con il comitato mensa e l'organizzazione del servizio**, accompagnata dalla percezione di elevata professionalità del personale e attenzione all'igiene.
- Aspetti tutti che portano ad una **minore sensibilità al tema del costo** (anche se rimane l'aspetto più insoddisfacente); gli aspetti digitali/amministrativi sono un fattore di attrito, trasversale a tutti i servizi di ASP

Servizio scuolabus

Servizio asilo nido

Servizio assistenza scolastica disabili

Problematiche/reclami

Executive Summary (2/3)

Immagine ASP

Servizio mensa

Servizio scuolabus

Servizio asilo nido

Servizio assistenza scolastica disabili

Problematiche/reclami

- Sul servizio **scuolabus** gli utenti sono **meno soddisfatti rispetto all'anno scorso**, quando la performance era cresciuta notevolmente
- Il calo è dovuto essenzialmente ad un **peggioramento** percepito sugli **aspetti generali del servizio**, primi fra tutti la **facilità del sistema dei pagamenti** e una **qualità** erogata o percepita **eterogenea sulla sicurezza dei mezzi**.
- Sui fattori che riguardano **l'organizzazione del servizio**, netto **miglioramento** sull'**organizzazione degli itinerari**, e tendenzialmente si **consolida l'area di piena soddisfazione**

- Si consolida la **valutazione positiva** del servizio di **asilo nido**, in particolare sugli aspetti che riguardano le **strutture** e **l'ambiente** e il **processo educativo dei bambini**
- Non solo diminuisce l'insoddisfazione ma aumentano gli utenti molto contenti della **pulizia, sicurezza** degli ambienti; della **qualità del programma educativo, organizzazione della giornata, stimolo allo sviluppo del bambino e relazione genitore/educatori**
- La qualità dei **pasti offerti** ha Indicatori tendenzialmente stazionari su **alti livelli**, accompagnati da un aumento dell'area di forte soddisfazione, in particolare su **quantità, qualità e completezza dei pasti**

Executive Summary (3/3)

Immagine ASP

Servizio mensa

Servizio scuolabus

Servizio asilo nido

Servizio assistenza scolastica disabili

Problematiche/reclami

- Sul servizio di assistenza disabili, quest'anno trova conferma negli indicatori puntuali il **calo della soddisfazione** che l'anno scorso già emergeva a livello complessivo, anche perché comunque si **partiva da livelli molto elevati**
- Aumentano le aspettative o il servizio non è più del tutto aderente a mutate esigenze sugli orari del servizio, continuità del servizio, strumenti messi a disposizione per la gestione delle attività quotidiane
- La **gestione e organizzazione del servizio** «tiene» in un contesto in cui **cresce l'area di piena positività** su **collaborazione con le figure educative e di sostegno**, aiutare l'alunno nel percorso di integrazione, comunicazione e autonomia nel contesto e ambiente scolastico

- Continuano ad essere contenute le famiglie che si interfacciano con ASP per problematiche o reclami, anche se in aumento
- **Migliora il problem solving**, su cui si concentrava elevata insoddisfazione; continua ad essere **molto apprezzata la cortesia** degli operatori
- Sui reclami **c'è ancora un problema sulla presa in carico/primo riscontro**

Contatti e copyright

Tiziana Savarese

 +39 392 9695280

 tiziana.savarese@cerved.com



WEBSITE
www.cerved.com



NUMERO VERDE
800 029 029



Copyright

© Copyright 2026 Cerved Group SpA - Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione o parte di essa non può essere diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata e riutilizzata, in qualsiasi ambito diffusionale, Paese e lingua, con qualsiasi mezzo, anche elettronico senza il consenso di Cerved Group S.p.A. I dati sono stati raccolti in ottemperanza delle Leggi vigenti e scrupolosamente analizzati ma non implicano Responsabilità alcuna per Cerved Group S.p.A.