

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento.

I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

PRAXI

Improving Performance



**Risultati indagine annuale
Customer Satisfaction 2019**

Sintesi presentazione complessiva ASP

Asti, 25 Marzo 2019

BOLOGNA / BRESCIA / FIRENZE / GENOVA / MILANO
NAPOLI / PADOVA / ROMA / TORINO / VERONA
LONDON

www.praxi.praxi



Indice

▪ Obiettivo e Metodologia _____	3
▪ Il Questionario e analisi quantitativa _____	5
▪ Valori della Qualità dei servizi in sintesi _____	8
▪ Qualità del servizio igiene urbana _____	12
▪ Qualità servizi cimiteriali _____	15
▪ Qualità servizio idrico integrato _____	18
▪ Qualità trasporto pubblico urbano _____	21

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Obiettivo e Metodologia

Obiettivo:

La presente indagine di rilevazione del gradimento ha lo scopo di:

- verificare il livello del gradimento dei clienti di ASP, relativamente ai servizi di Igiene Urbana, Trasporto Pubblico Urbano, Sistema Idrico Integrato, Sistema Cimiteriale;
- individuare eventuali interventi di miglioramento.

Metodologia:

Dal 2014 la Customer Satisfaction è stata rilevata con la metodologia dell'intervista sul campo, preselezionando i luoghi presso cui effettuare l'indagine.

Tale scelta è stata effettuata al fine di **conoscere l'opinione di utenti rappresentativi di ogni fascia di età, occupazione e area di residenza**. Nel 2019 è stata quindi utilizzata la metodologia descritta.

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Obiettivo e Metodologia

Igiene urbana: indagine basata su 306 questionari somministrati con intervista sul campo, presso il mercato di Piazza Alfieri, davanti al mercato coperto, in Piazza Campo del Palio nei giorni di mercoledì e sabato, ed in una giornata presso il Centro Commerciale il Borgo in fasce orarie comprese tra le 8:30-18:00.

Servizio Idrico Integrato: indagine basata su 302 questionari somministrati con intervista sul campo, presso il mercato di Piazza Alfieri, davanti al mercato coperto ed in Piazza Campo del Palio nei giorni di mercoledì e sabato, in fasce orarie comprese tra le 8:30-18:00.

Trasporto Pubblico Urbano: indagine basata su 300 questionari somministrati con intervista sul campo, presso le fermate dei autobus segnalate: Piazza Marconi (stazione), Ospedale, via Calosso, Mercato coperto, Mercato Piazza Alfieri e Centro Commerciale il Borgo, in fasce orarie comprese tra le 7:00-9:00, 11:30-13:30, 16:30-18:30.

Sistema Cimiteriale: indagine basata su 306 questionari somministrati con intervista sul campo presso il mercato di Piazza Alfieri, davanti al mercato coperto ed in Piazza Campo del Palio nei giorni di mercoledì e sabato, in fasce orarie comprese tra le 8:30-18:00.

Le interviste dell'indagine sono state realizzate **dalla prima settimana di febbraio 2019, fino al primo sabato di marzo 2019.**

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Il Questionario e analisi quantitativa

Il questionario prevede domande a risposta chiusa ed è strutturato in tre parti per rilevare informazioni differenti:

- **parte di raccolta delle informazioni** sulla frequenza dell'utilizzo del servizio;
- **parte di rilevazione della qualità** percepita del servizio;
- **parte di analisi** socio demografica degli intervistati.

I dati quantitativi sono stati rilevati secondo una **scala da 1 a 10** più una voce "non so" per coloro che non sono in grado di valutare o non hanno usufruito del servizio.

Per ogni singola domanda sono state calcolate:

- **valori percentuali**: per individuare la distribuzione dei rispondenti;
- **medie**: per avere un valore univoco per ulteriori elaborazioni;
- **deviazioni standard**: per rilevare il grado di condivisione dell'orientamento emerso:
 - deviazione Standard pari a zero (0) significa che la condivisione dei rispondenti è massima (tutti hanno espresso lo stesso giudizio);
 - deviazione Standard prossima ad uno (1) significa che la condivisione è alta ma non completa al 100%
 - deviazione Standard prossima o maggiore al valore due (2) significa che aumenta il grado di dispersione del dato e la condivisione tra i rispondenti diminuisce.

In alcune domande le possibilità di risposta erano di tipo nominale: **si/no** e scelta multipla rispetto a valori predefiniti. In questi casi si è rilevata la percentuale e il conteggio.

Per ogni domanda si è calcolata la correlazione con i fattori socio demografici significativi, per individuare i nessi di causalità ed interpretare i dati emersi.

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Considerazioni generali dal punto di vista statistico

Al fine di rendere ancor più precisa la lettura e l'interpretazione dei dati raccolti è stata inserita **un'analisi dei trend dei punteggi ottenuti dal 2016 al 2019 per ogni domanda.**

Per calcolare la **precisione** dei dati raccolti è stato elaborato il **coefficiente di variazione** che permette di comprendere proprio il **grado di precisione delle misure effettuate.**

COEFFICIENTE DI VARIAZIONE

Il coefficiente di variazione, definito dal **rapporto fra deviazione standard e media**, fornisce una indicazione della variabilità delle osservazioni rilevate.

Di seguito si riporta una legenda per l'interpretazione del coefficiente di variazione.

Se il coefficiente di variazione **è tra 0,5 e 1** allora la **media non è** un indice considerabile preciso

Se il coefficiente di variazione **è tra 0 e 0,5** allora **la media è** un indice considerabile preciso

È stato calcolato il **limite di confidenza** (fissato al 95%) per valutare l'affidabilità dei dati: affinché si possa essere certi della rappresentatività del dato, **il numero di rispondenti su di un campione di 300 deve essere di almeno 120.**

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Considerazioni generali dal punto di vista statistico

Attendibilità di un test

Un test è tanto più **attendibile** quanto più fornisce misure accurate, cioè immuni da errori casuali. «Quante più variazioni nei punteggi si ottengono a causa di errori casuali fra diverse somministrazioni di uno stesso test allo stesso gruppo di soggetti, tanto meno questi sono attendibili» Dazzi e Pedrabissi (1999).

Secondo la teoria classica del **test**, qualunque misurazione è costituita di una componente vera (dovuta alla variabile misurata) e da una componente di errore (dovuta ad errori casuali e sistematici).

L'**attendibilità** può essere definita come una caratteristica psicometrica costituita di tre aspetti fondamentali (Kline, 1993):

- **replicabilità o stabilità dei risultati**
- **coerenza interna**
- **Oggettività**

La **validità** è una delle caratteristiche psicometriche di un test psicologico: esprime il **grado di precisione con cui un test riesce a misurare ciò che dichiara di misurare.**

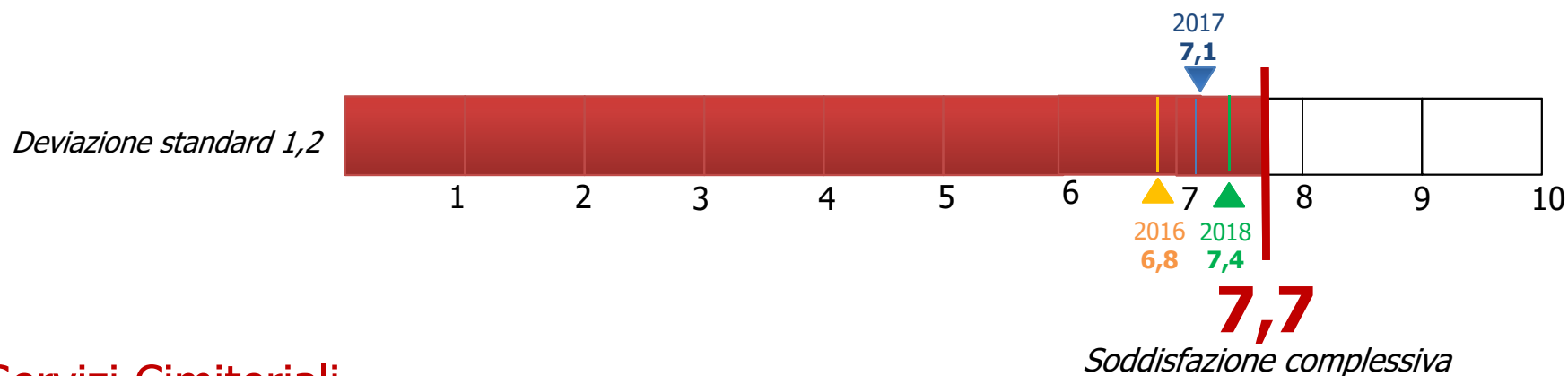
Valori della Qualità dei servizi in sintesi

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Soddisfazione complessiva

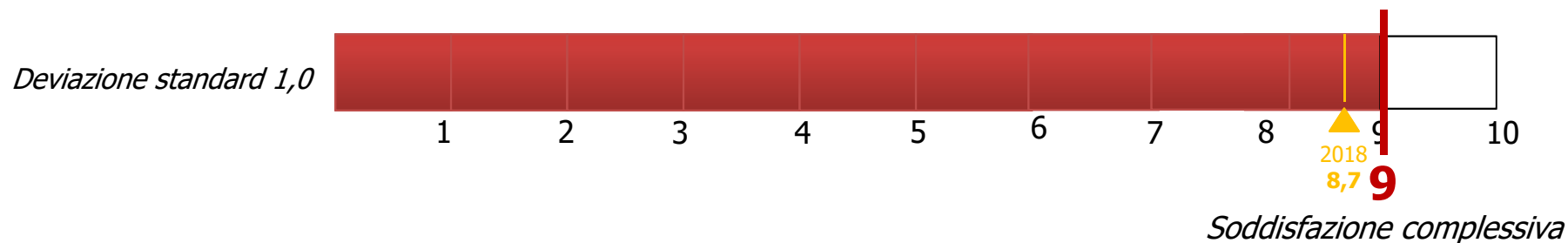
Igiene Urbana

*Il numero di rispondenti a questa domanda è di 306 e il **coefficiente di variazione** calcolato è di **0,2**.
La media è quindi significativa.



Servizi Cimiteriali

*Il numero di rispondenti a questa domanda è di 171 su 306 rispondenti totali.

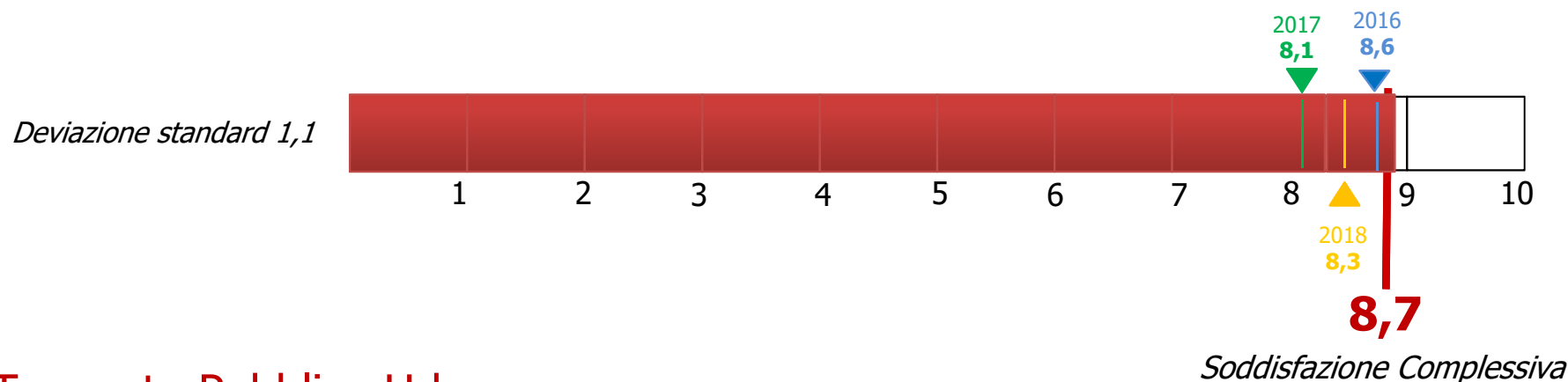


Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Soddisfazione complessiva

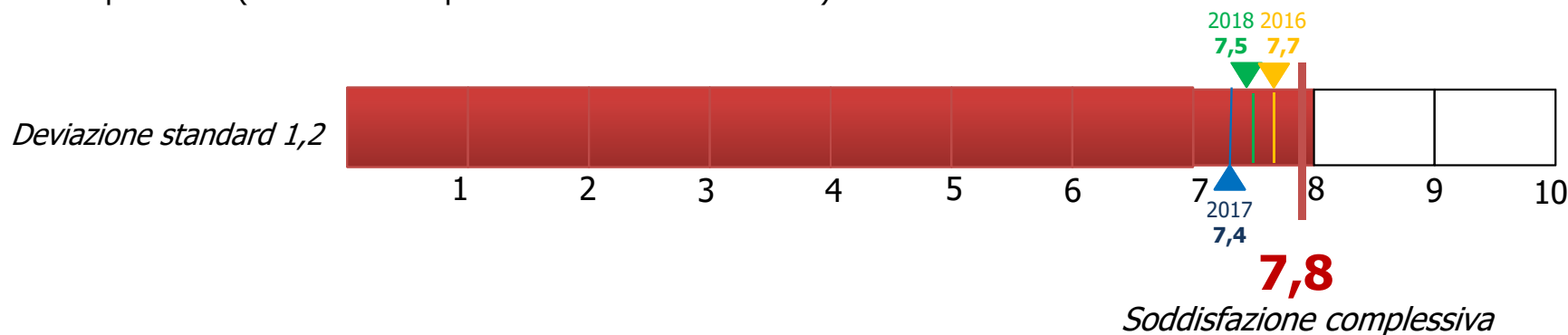
Servizio Idrico Integrato

I rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 a 10 sono 302:



Trasporto Pubblico Urbano

N. 292 Rispondenti (260 utilizzatori più assidui su 300 intervistati):



Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Le domande che indagano la Qualità presentano una scala da 1 a 10, a cui ricondurre i seguenti significati:

- **1 – 2 – 3 – 4 – 5** (fino a 5,9) cliente **insoddisfatto**
- **6 – 7** (fino a 7,9) cliente **soddisfatto**
- **8 – 9 – 10** cliente **molto soddisfatto**

I giudizi relativi ad ogni caratteristica qualitativa del servizio sono confrontati con il valore della soddisfazione complessiva (che **non è** la media di tutti i valori della qualità, **ma la risposta ad una domanda del questionario**)

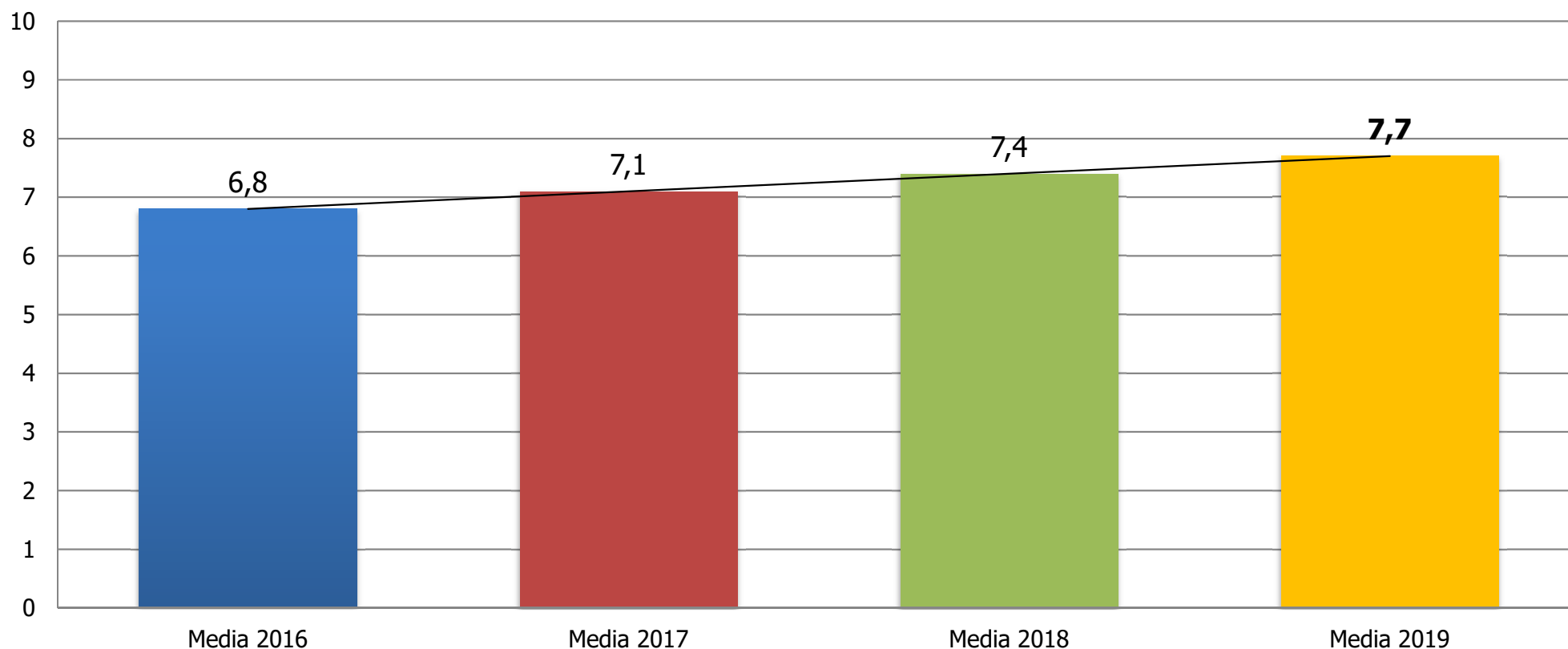
Igiene Urbana

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Qualità Servizio Igiene Urbana

Come valuta complessivamente il servizio di igiene urbana su una scala da 1 a 10?

Confronto dati 2016 - 2017 - 2018 - 2019



La media delle risposte alla domanda sulla qualità del servizio complessivo di Igiene Urbana è in aumento dal 2016, nonostante questo i cittadini, nel rispondere al questionario, sempre più forniscono indicazioni puntuali e risposte focalizzate ad intercettare spunti di miglioramento specifici.

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Servizio Igiene Urbana

D1	Le elencherò alcune caratteristiche del servizio raccolta rifiuti e spazzamento su cui le chiedo di esprimere la sua valutazione (scala 1-10)	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	9,0	1,4	0,2	0	306
2	regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane)	8,4	1,7	0,2	16	290
3	regolarità del servizio pulizia cestini stradali	7,1	1,8	0,3	16	290
4	qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	6,4	2,1	0,3	2	304
5	qualità della pulizia delle aree verdi (no potatura piante e taglio erba)	6,6	3,5	0,3	39	267

D2	Qualità personale operativo ASP esterno	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	Cortesía e disponibilità personale esterno (spazzatori, raccoglitori, addetti ai servizi vari)	8,9	1,3	0,1	157	149

D3	Qualità personale	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	Cortesía, professionalità e competenza del personale che risponde al centralino aziendale (0141 434611)	8,2	1,8	0,2	246	60

*Il numero di rispondenti alla domanda D3.1 è inferiore a 120, **la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.**

D5	Lei o la sua famiglia ha conferito rifiuti ingombranti presso l'Ecocentro cittadino?	Si	No	No risp	N. rispondenti
1	Si, l'ho già utilizzato	169	131	6	300

D5		Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
2	Indicazioni chiare sui conferimenti (cosa e dove conferire all'interno dell'ecocentro)	8,7	1,3	0,1	143	163
3	Cortesía e disponibilità personale addetto ecocentro	8,4	1,6	0,2	137	169
4	Pulizia e decoro del sito (ecocentro)	8,2	1,4	0,2	143	163
5	Orari di accesso all'ecocentro	8,4	1,4	0,2	144	162

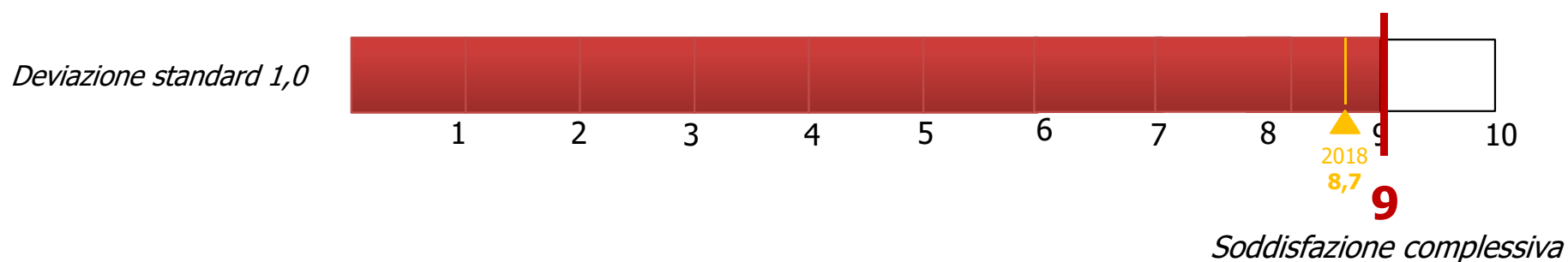
I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Servizi Cimiteriali

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Qualità Servizi Cimiteriali

Come valuta complessivamente il servizio cimiteriale su una scala da 1 a 10?



*Il numero di rispondenti a questa domanda è di 171 su 306 rispondenti totali. **Questa domanda è stata inserita a partire dal 2018.**

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Qualità Servizio Cimiteriale

D9	Le elencherò ora alcune caratteristiche in merito ai Servizi cimiteriali (scala 1-10)	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	Comodità orario apertura del Cimitero Solo Cimitero di Asti Orario invernale dalle 8 alle 17,30 continuato Orario estivo dalle 8 alle 18,30 continuato	9,4	0,9	0,1	138	168
2	Pulizia e decoro (per tutti)	9,2	1,0	0,1	136	170
3	Cortesia e professionalità del personale servizi cimiteriali (solo se frequenta il cimitero di Asti)	9,5	0,9	0,1	185	121
4	Tempestività degli uffici servizi cimiteriali nel rispondere alle richieste e ai reclami (per tutti)	9,7	0,6	0,1	231	75

D12	Come valuta complessivamente il servizio cimiteriale	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	No Resp.	N. rispondenti con valore 1-10
		9,0	1,0	0,1	135	171

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

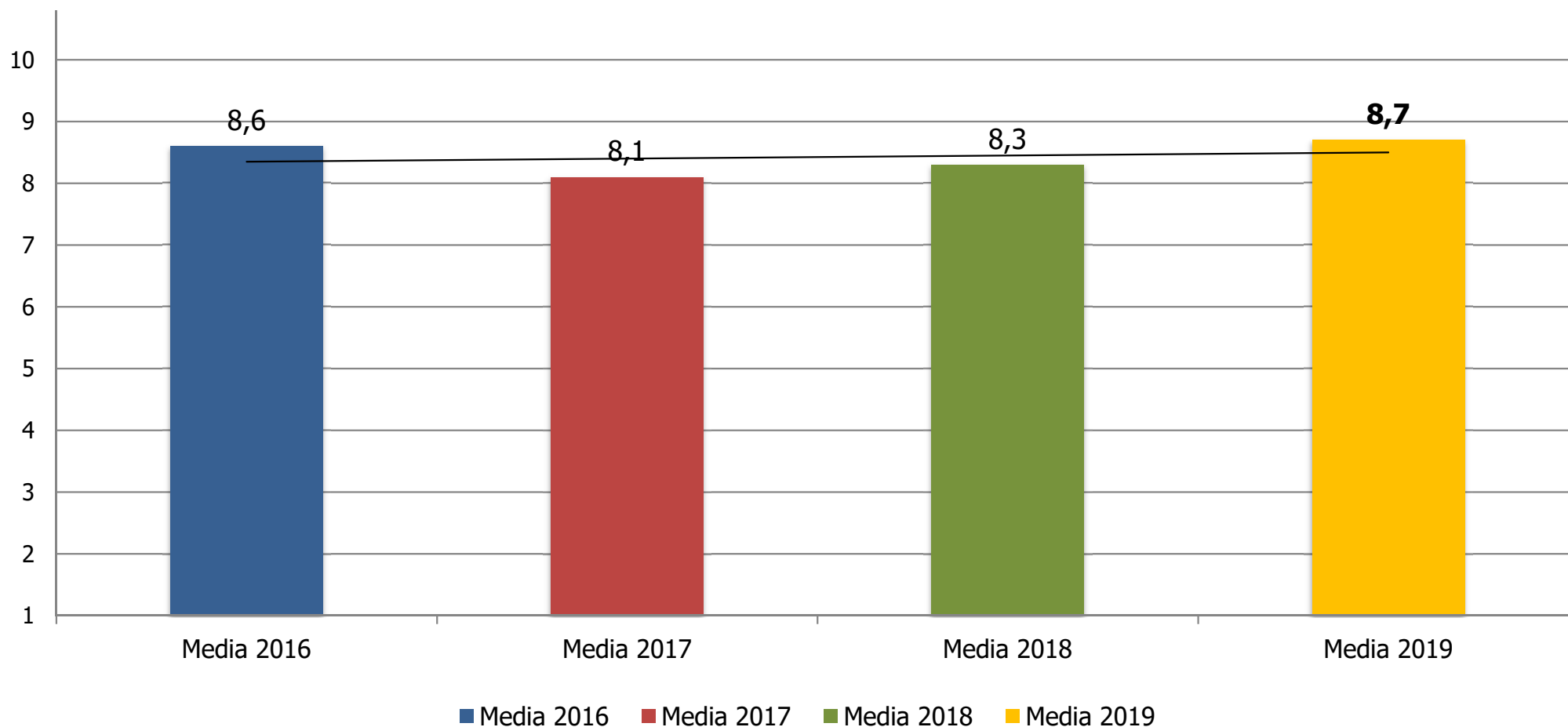
Servizio idrico integrato

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Qualità Servizio Idrico Integrato

Come valuta complessivamente il servizio di fornitura dell'acqua potabile su una scala da 1 a 10?

Confronto dati 2016-2017-2018-2019



Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Servizio Idrico Integrato

D2	Le elencherò alcune caratteristiche del servizio di fornitura di acqua potabile	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti valore 1-10
1	limpidezza, sapore e odore dell'acqua del rubinetto	8,1	1,6	0,2	0	302
2	continuità della fornitura	9,0	1,0	0,1	1	301
3	pressione	8,7	1,2	0,1	2	300
4	tempestività delle comunicazioni in caso di interruzione di fornitura	8,7	1,4	0,2	113	189
5	tempestività di risposta per chiamate in emergenza	8,6	1,5	0,2	230	72

*Il numero di rispondenti alla domanda D2.5 è inferiore a 120, **la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.**

D4	Personale Operativo ASP	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti valore 1-10
1	Cortesìa e disponibilità personale esterno (operatori dedicati a lavori stradali, lettura contatori, sostituzione contatori, pronto intervento)	8,6	1,4	0,2	148	154

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

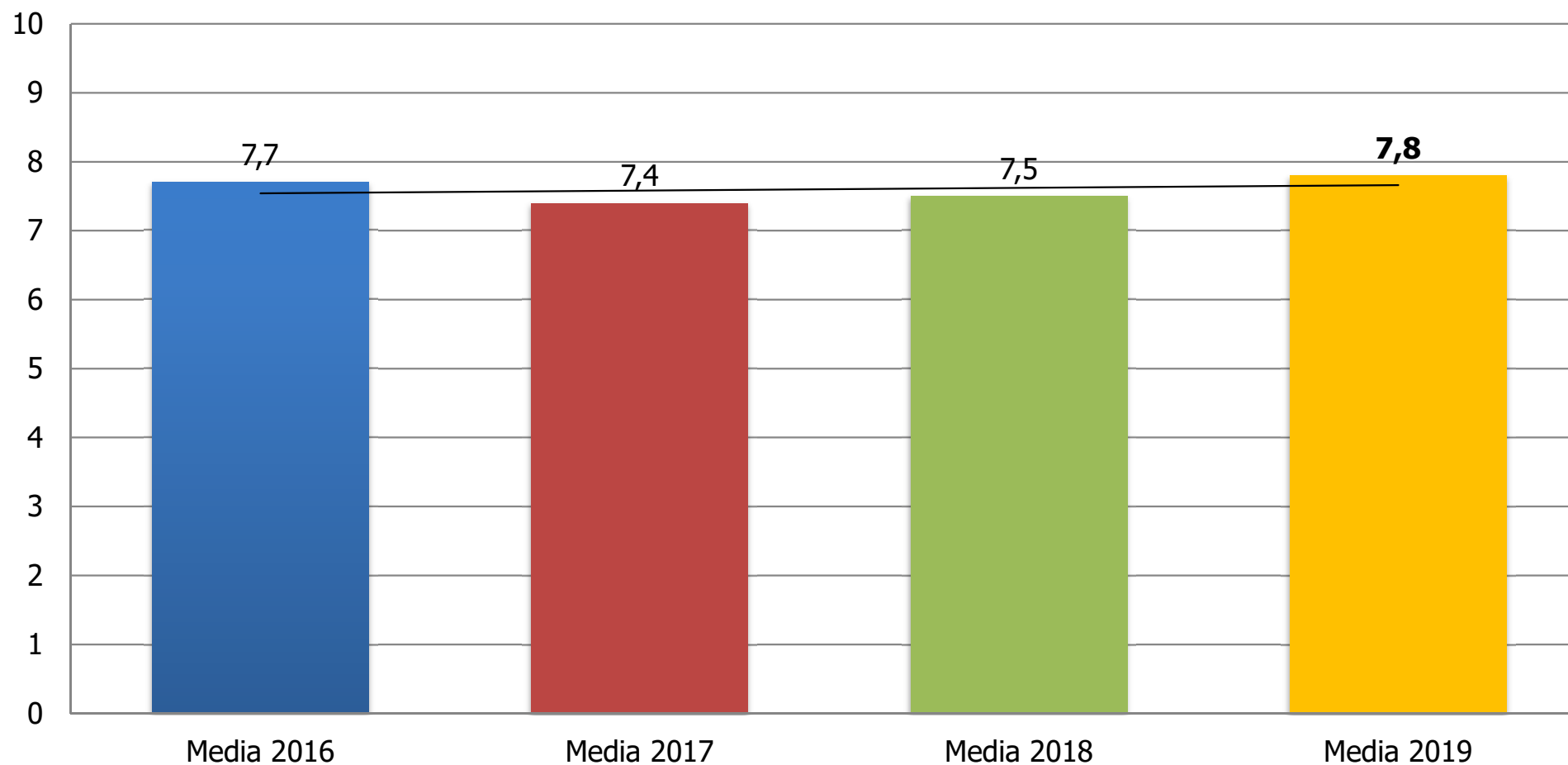
Servizio Trasporto Pubblico Urbano

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Qualità Trasporto Pubblico Urbano

Come valuta complessivamente i servizi di trasporto pubblico su una scala da 1 a 10?

Confronto dati 2016 - 2017 - 2018 - 2019



Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.

Qualità Trasporto Pubblico Urbano

D5	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto sulle quali le chiedo il suo giudizio:	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti valore 1-10
1	Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico	7,3	1,8	0,2	8	292
2	Comfort di viaggio (guida del conducente)	7,9	1,3	0,2	6	294
3	Sicurezza bordo	8,1	1,3	0,2	8	292
4	Pulizia veicoli	7,5	1,4	0,2	6	294
5	Condizione delle fermate	7,2	1,5	0,2	11	289
6	Frequenza dei passaggi del mezzo pubblico	7,2	1,4	0,2	11	289
7	Copertura oraria del servizio	7,3	1,3	0,2	15	285

D6	Qualità personale operativo del servizio trasporti e mobilità (servizio urbano)	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti valore 1-10
2	Professionalità e cortesia del personale (controllori, autisti, servizio parcheggi)	8,1	1,3	0,2	46	254
3	Le informazioni fornite sono state utili (scala 1-10)	8,4	1,3	0,2	162	138
4	Ritiene che gli autisti vadano incontro alle esigenze dei diversamente abili? (scala 1-10)	8,4	1,4	0,2	49	251

5	Lei consulta il sito web? Sì, i percorsi e gli orari sono comprensibili?	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non consulta	N. rispondenti valore 1-10
		8,3	0,9	0,1	162	138

Asti Servizi Pubblici S.p.A. e Praxi S.p.A. hanno la piena ed esclusiva proprietà dei dati, delle informazioni, degli elaborati e dei risultati contenuti nel presente documento. I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sono oggetto di sola consultazione e ne è vietata qualsiasi forma di utilizzo improprio.