PRAXI

Improving Performance

Risultati indagine di *Customer Satisfaction* 2018

Presentazione sintetica – Trasporto Pubblico Urbano

Asti, Maggio 2018

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

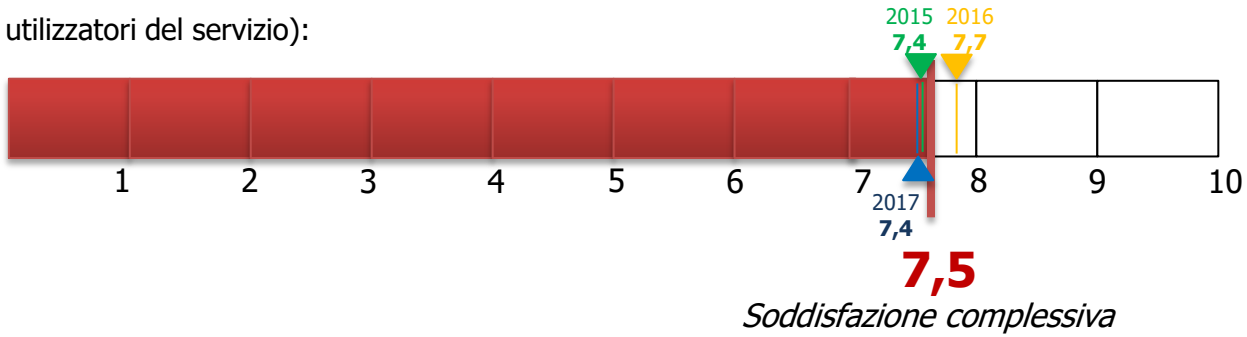
www.praxi.praxi

Qualità Trasporto Pubblico Urbano: 306 questionari

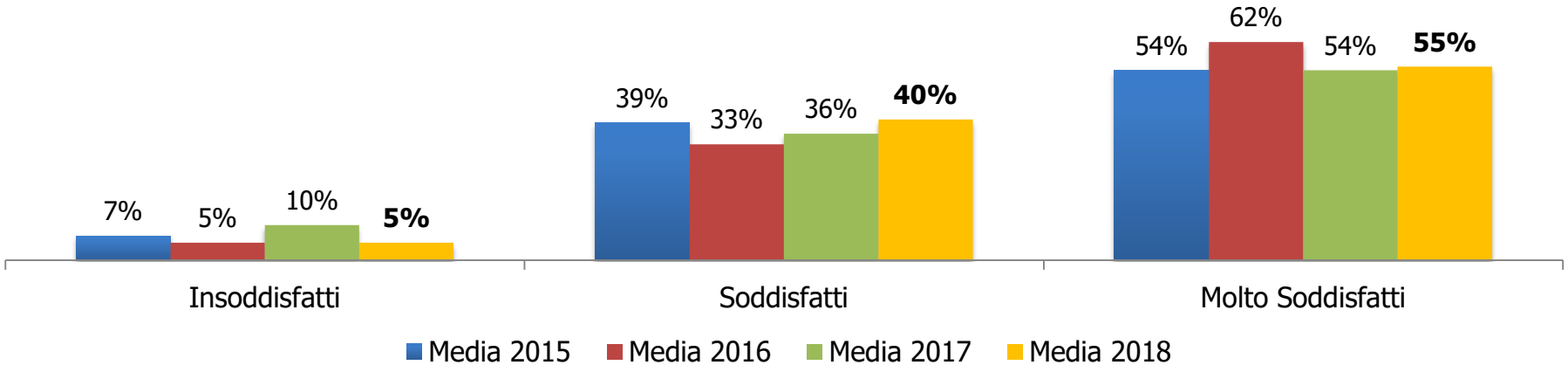
Come valuta complessivamente i servizi di trasporto pubblico su una scala da 1 a 10?

N. 303 Rispondenti (283 utilizzatori del servizio):

Deviazione standard 1,1



Confronto dati 2015 - 2016 - 2017 - 2018



Servizio Trasporto Pubblico Urbano

Qualità del servizio

D5	**Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto sulle quali le chiedo il suo giudizio:**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
1	Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico	6,9	2,0	11	295
2	Comfort di viaggio (guida del conducente)	7,5	1,6	0	306
3	Sicurezza bordo	7,4	1,6	0	306
4	Pulizia veicoli	7,0	1,8	3	303
5	Condizione delle fermate	7,0	1,6	1	305
6	Frequenza dei passaggi del mezzo pubblico	6,3	2,1	5	301
7	Copertura oraria del servizio	6,7	2,0	5	301

Qualità del personale e degli uffici

D6	**Qualità personale operativo del servizio trasporti e mobilità (servizio urbano)**	**Percentuale**	**Frequenza**
1	In occasioni di viaggio ha avuto necessità di informazioni sugli orari e tempi di attesa, i percorsi e variazioni di percorso, manifestazioni, eccetera?		
	SI	61%	184
	NO	39%	119
		tot	303

D6	**Qualità personale operativo del servizio trasporti e mobilità (servizio urbano)**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
2	Professionalità e cortesia del personale (controllori, autisti, servizio parcheggi)	7,7	1,6	47	259
3	Le informazioni fornite sono state utili (scala 1-10)	8,0	1,3	114	192
4	Ritiene che gli autisti vadano incontro alle esigenze dei diversamente abili? (scala 1-10)	7,8	1,6	42	264

Servizio Trasporto Pubblico Urbano

Qualità del personale e degli uffici

D8	**Le chiederò di esprimere un giudizio sugli uffici e personale ASP**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**	
1	Facilità di accedere fisicamente agli uffici (scala 1-10)	7,8	1,3	164	142	
2	Facilità di accedere telefonicamente agli uffici(scala 1-10)	7,7	1,5	190	116	*
3	Comodità dell'orario di apertura degli uffici (scala 1-10)	8,0	1,0	169	137	
4	Cortesia e professionalità del personale di sportello e addetti a risposte telefoniche (scala 1-10)	8,0	1,3	168	138	
5	Tempestività di ASP SPA a rispondere a richieste e reclami	6,9	1,9	249	57	*
6	Nelle sue risposte si riferisce alla Sede o al Movicentro? (1-Sede/2-Movicentro)	**Percentuale**	**Frequenza**			
	1 - Sede	43%	60			
	2 - Movicentro	57%	80			
		tot	140			

* Il numero dei rispondenti alle domande D8.2. e D7.5 è inferiore a 120, **la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.**

Qualità della comunicazione

D7.1		Media	Dev. St.	Non so	N. rispondenti valore 1-10
	Che voto attribuisce alla comunicazione di ASP SPA verso il cittadino?	6,9	1,5	54	252

D7.4		Media	Dev. St.	Non so	N. rispondenti valore 1-10
	Tempestività e completezza a rispondere alla richiesta di informazioni o ai reclami	6,9	2,0	250	56 *
D7.5		**Media**	**Dev. St.**	**Non consulta**	**N. rispondenti valore 1-10**
	Lei consulta il sito web? Sì, i percorsi e gli orari sono comprensibili?	6,5	2,8	120	186

2	Considera adeguata la comunicazione per deviazioni corse, fermate soppresse? Si/no	Percentuale	Frequenza
	SI	85%	242
	NO	15%	43
		tot	285

* Il numero dei rispondenti alla domanda D7.4 è inferiore a 120, **la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.**

PRAXI

Improving Performance

Risultati indagine di *Customer Satisfaction* 2018

Presentazione sintetica – Igiene Urbana

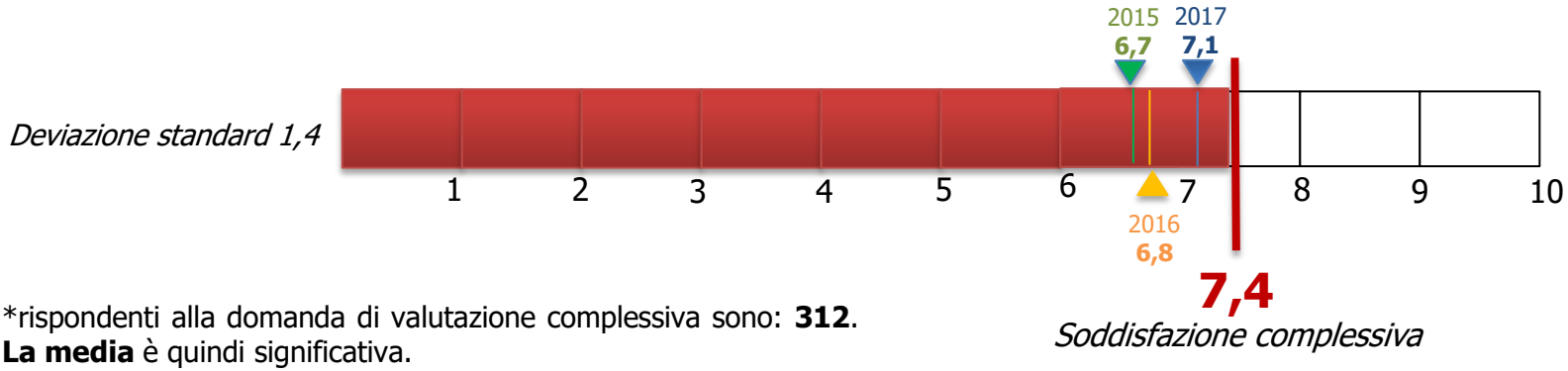
Asti, 17 Maggio 2018

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

www.praxi.praxi

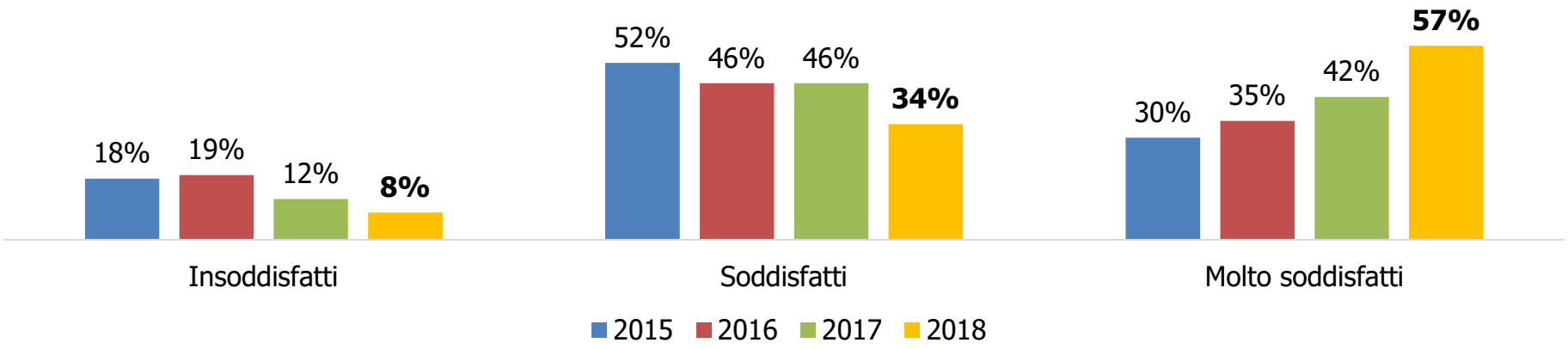
Qualità Servizio Igiene Urbana: 313 questionari

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



*rispondenti alla domanda di valutazione complessiva sono: **312**.
La media è quindi significativa.

Confronto dati 2015-2016-2017-2018



Servizio Igiene Urbana

Qualità del servizio

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.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
1	regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	8,3	1,5	2	311
2	regolarità della raccolta vetro	8,2	1,4	3	310
3	regolarità del servizio pulizia cestelli	7,1	2,0	8	305
4	qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	6,3	2,2	2	311
5	qualità della pulizia delle aree verdi	6,3	2,0	31	282

D5	**Conosce la possibilità di conferire i rifiuti ingombranti presso l'Ecocentro cittadino?**	**Si**	**No**	**No risp**	**N. rispondenti**
1	Si, l'ho già utilizzato	190	113	10	303

D5		**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
2	Indicazioni chiare sui conferimenti (cosa e dove conferire all'interno dell'ecocentro)	8,2	1,3	120	193
3	Cortesia e disponibilità personale addetto ecocentro	8,2	1,2	117	196
4	Pulizia e decoro del sito (ecocentro)	8,0	1,4	121	192
5	Orari di accesso all'ecocentro	8,1	1,3	125	188

Qualità del personale

D2	**Qualità personale operativo ASP esterno**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
1	Cortesia e disponibilità personale esterno (spazzatori, raccoglitori, addetti ai servizi vari)	8,3	1,3	57	256

D3	**Qualità personale**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
1	Cortesia, professionalità e competenza del personale che risponde al centralino aziendale (0141 434611)	8,1	1,4	180	133

Servizio Igiene Urbana

Qualità della comunicazione

D4	**Che voto attribuisce alla comunicazione verso il cittadino (scala 1-10)**	**Si**	**No**	**Non so**	**N. rispondenti**
1	Conosce numero unico dedicato ai reclami? SI/No	71	233	9	304

2		**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
	Tempestività di ASP SPA a rispondere a richieste e reclami	7,3	1,9	245	68

3	Utilizza il sito web? (1 - sì 2 - no)	**Si**	**No**	**No risp**	**N. rispondenti**
		51	253	9	304
		Media	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
4	Le informazioni sul sito web sono chiare e comprensibili	8,1	0,9	259	54

5		**Si**	**No**	**No risp**	**N. rispondenti con valore 1-10**
	Considera adeguata la comunicazione per variazioni di servizio? (esempio variazione giorni di raccolta)	223	45	45	268

Proposta d'azione

D6	**Per migliorare il decoro urbana e diminuire la quantità di rifiuti nelle strade, pensa che sia più utile:**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
1	Sensibilizzare i cittadini che non osservano le norme di decoro urbano (es. gettano i rifiuti in strada)	9,3	1,3	4	309
2	Aumentare la frequenza del servizio di pulizia di ASP	6,6	2,5	4	309

PRAXI

Improving Performance

Risultati indagine di *Customer Satisfaction* 2018

Presentazione sintetica – Servizio Idrico Integrato

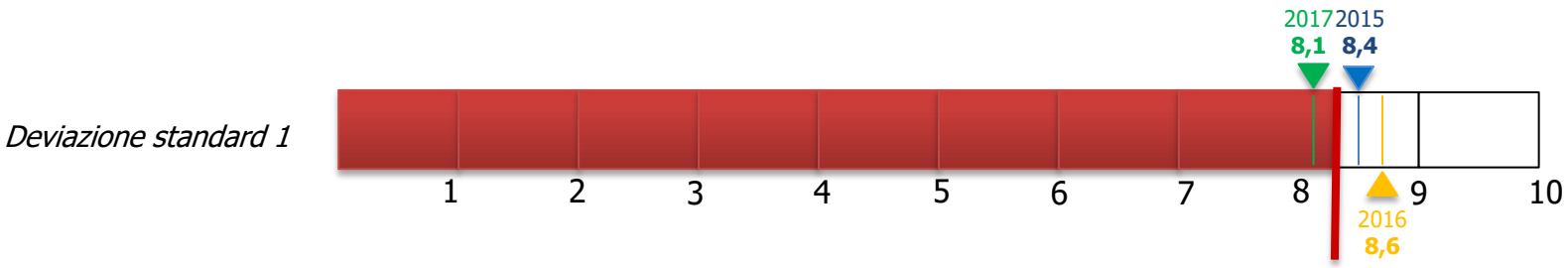
Asti, Maggio 2018

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

www.praxi.praxi

Qualità Servizio Idrico Integrato: 319 questionari

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

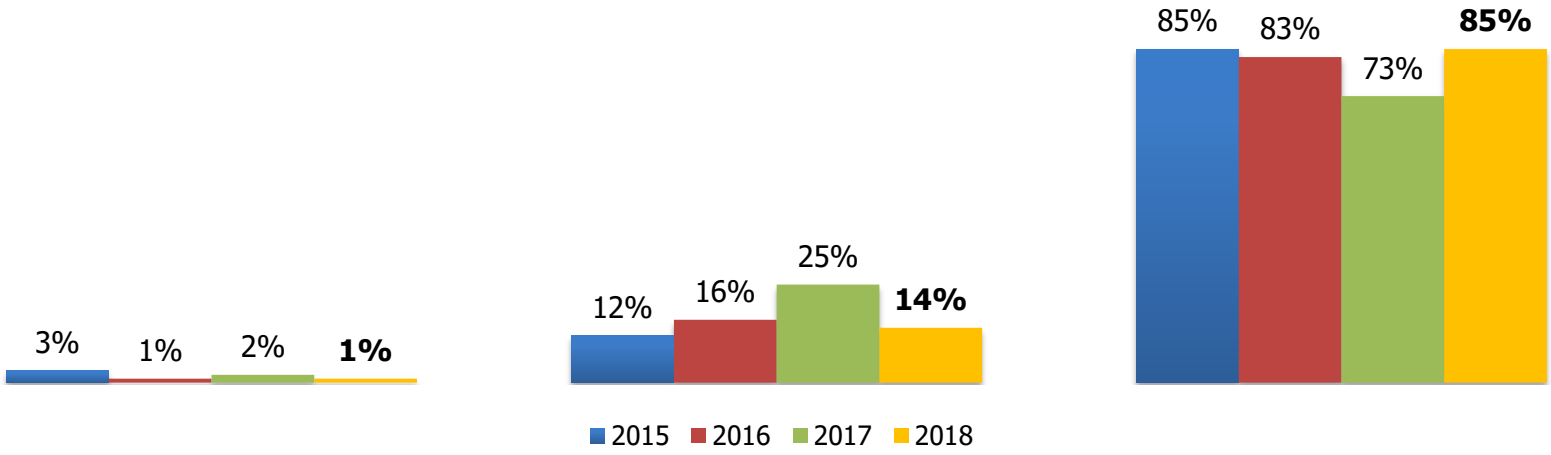


I rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 a 10 sono 317. La media è dunque significativa.

8,3

Soddisfazione Complessiva

Confronti dati 2015 - 2016 - 2017 - 2018



Servizio Idrico Integrato

Qualità Servizio Fornitura Acqua

D2	**Le elencherò alcune caratteristiche del servizio di fornitura di acqua potabile**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
1	limpidezza, sapore e odore dell'acqua del rubinetto	7,8	1,2	16	303
2	continuità della fornitura	8,5	1,0	18	301
3	pressione	8,0	1,4	19	300
4	tempestività delle comunicazioni in caso di interruzione di fornitura	8,0	1,2	94	225
5	tempestività di risposta per chiamate in emergenza	7,7	1,3	185	134

D3	**Quale Casetta dell'acqua utilizza?**	**Percentuale**	**Frequenza**
D3.1	Piazza Campo del Palio	29%	91
D3.2	Via Monti (quartiere Praia)	3%	8
D3.3	P.zza Manina (quart. Torretta)	3%	11
D3.4	P.zzle Doglio (quart. Corso Alba)	3%	10
D3.5	Non uso la Casetta dell'Acqua	62%	197

		Media	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
D3.2	Complessivamente è soddisfatto della qualità dell'acqua della Casetta?	8,6	0,9	197	120

Servizio Idrico Integrato

Qualità del personale e degli sportelli

D7.1	**Le è capitato di recarsi agli sportelli acquedotto? In Corso Don Minzoni 86 (sede)**	**Si**	**No**	**Non so**	**N. rispondenti**
		115	201	3	316

D7		**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
2	Comodità orario apertura uffici	7,7	1,3	205	114
3	Facilità ad accedere agli uffici	7,5	1,6	205	114
4	Cortesia, professionalità e competenza del personale di sportello	7,7	1,8	205	114

D4	**Personale Operativo ASP**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
1	Cortesia e disponibilità personale esterno (operatori dedicati a lavori stradali, lettura contatori, sostituzione contatori, pronto intervento)	8,2	1,1	44	275

Servizio Idrico Integrato

Qualità della comunicazione

		Si	No	No risp	N. rispondenti
D5.1	**Riceve le bollette dell'acqua? (SI/NO)**	111	206	2	317
		Media	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
D5.2	Le bollette a suo avviso sono chiare e comprensibili?	7,7	1,4	209	110 *
D6	**Informazioni**				
1	Tempestività di ASP SPA nel rispondere a richieste	7,5	1,0	188	131
2	Tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami	7,4	1,1	199	120
		Si	**No**	**Non so**	**N. rispondenti**
D6.3	Utilizza il sito web?	67	246	6	313
		Media	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti valore 1-10**
D6.4	Le informazioni sul sito web sono chiare e comprensibili?	7,7	1,0	253	66 *
		Si	**No**	**Non so**	**N. rispondenti**
D6.5	Considera adeguata la comunicazione in caso di sospensione programmata del servizio?	270	5	44	275

* Il numero dei rispondenti alle domande D7.2. D7.3, D7.4 è inferiore a 120, **la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.**

PRAXI

Improving Performance

Risultati indagine di *Customer Satisfaction* 2018

Presentazione sintetica – Servizi Cimiteriali

Asti, Maggio 2018

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

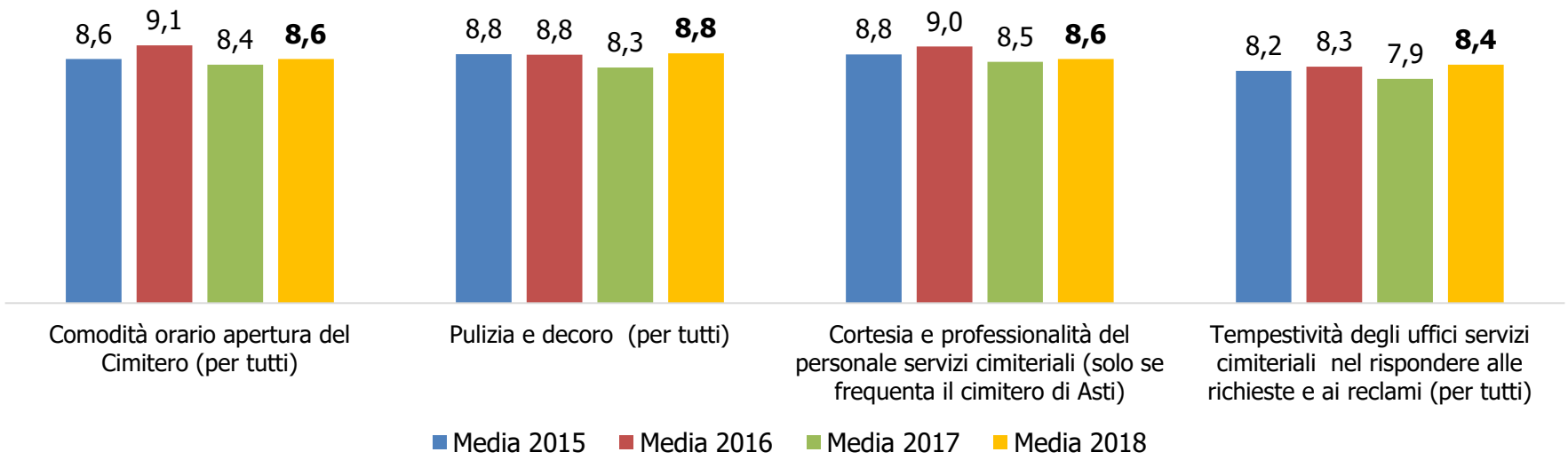
www.praxi.praxi

Qualità Servizi Cimiteriali: 313 questionari*

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

*Il numero di rispondenti a questa domanda è di 204 su 313 rispondenti totali. **Questa domanda è stata inserita a partire dal 2017**.

Confronto dati 2015-2016-2017-2018



Qualità del servizio

D9	**Le elencherò ora alcune caratteristiche in merito ai Servizi cimiteriali (scala 1-10)**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
1	Comodità orario apertura del Cimitero (per tutti)	8,6	1,2	116	197
2	Pulizia e decoro (per tutti)	8,8	1,0	116	197
4	Tempestività degli uffici servizi cimiteriali nel rispondere alle richieste e ai reclami (per tutti)	8,4	1,1	195	118 *

Qualità del personale

D9	**Le elencherò ora alcune caratteristiche in merito ai Servizi cimiteriali (scala 1-10)**	**Media**	**Dev. St.**	**Non so**	**N. rispondenti con valore 1-10**
3	Cortesia e professionalità del personale servizi cimiteriali (solo se frequenta il cimitero di Asti)	8,6	1,1	140	173

Qualità della comunicazione

		Si	**No**	**Non so**	**N. rispondenti**
D10	Lei è a conoscenza che presso il cimitero di Asti c'è il servizio di cremazione?	259	20	34	279

* Il numero dei rispondenti alla domanda D9.4 è inferiore a 120, **la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.**