# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

**Risultati Anno 2021**

**Igiene Urbana**

**Report sintetico**

Torino, 20 maggio 2021

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Caratteristiche servizio raccolta rifiuti

| D5 | Le chiedo di valutare alcune caratteristiche del servizio di raccolta rifiuti | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato) | 8,8 | 1,3 | 0,1 | 5 | 330 |
| 2 | Regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane) | 8,6 | 1,3 | 0,2 | 45 | 290 |
| 3 | Regolarità del servizio pulizia cestini stradali | 6,9 | 2,0 | 0,3 | 18 | 317 |
| 4 | Qualità della pulizia delle strade e marciapiedi | 6,6 | 2,1 | 0,3 | 2 | 333 |
| 5 | Qualità della pulizia di vialetti e di scalinate delle aree verdi | 6,4 | 2,1 | 0,3 | 49 | 286 |

| E' a conoscenza che la raccolta porta a porta avviene seguendo un calendario? | |
|---|---|
| Sì | 95,8% |
| No | 4,2% |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana - Ecocentro

| | D6 | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Lei o la sua famiglia, nel corso del 2020, avete conferito rifiuti presso l'Ecocentro cittadino? | 173 | 160 | | 2 | 333 |
| 2 | Nel corso del 2020, si sono rese necessarie delle chiusure temporanee dell'Ecocentro, ritiene che queste chiusure abbiano creato disservizio? | 65 | 215 | | 55 | 280 |

| | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Come valuta l'organizzazione del sito (Ecocentro) | 7,8 | 1,6 | 0,2 | 161 | 174 |
| 4 | Come valuta gli orari di accesso all'Ecocentro | 7,4 | 1,6 | 0,2 | 141 | 194 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Sportello Igiene urbana e attivazione servizio rifiuti Covid

| | D7 | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | E' a conoscenza di questa nuova sede? | 189 | 145 | | 1 | 334 |

| | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Come valuta l'ubicazione di questa nuova sede? | 7,8 | 1,6 | 0,2 | 67 | 268 |
| 3 | Come valuta gli orari di apertura di questo nuovo sportello? | 6,6 | 2,0 | 0,3 | 41 | 294 |

| | D8 | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | E' a conoscenza di questo nuovo servizio? | 61 | 272 | | 2 | 333 |

| | D8 | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Come valuta il valore sociale e l'importanza sanitaria di questo servizio? | 8,8 | 1,2 | 0,1 | 68 | 267 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana - Miglioramento decoro urbano

| D9 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | 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) | 9,5 | 0,9 | 0,1 | 1 | 334 |
| 2 | Aumentare la frequenza del servizio di pulizia di ASP | 8,5 | 1,6 | 0,2 | 7 | 328 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana - Personale operativo e amministrativo e accessibilità uffici

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo | 8,6 | 1,3 | 0,2 | 107 | 228 |
| 2 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo | 8,2 | 1,3 | 0,2 | 99 | 236 |

| D11 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Gestione degli accessi fisici agli sportelli viste le misure anti Covid? | 8,0 | 1,2 | 0,1 | 152 | 183 |
| 2 | Modalità alternative adottate da ASP per l'accesso agli sportelli? | 7,7 | 1,6 | 0,2 | 201 | 134 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana - Informazioni

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Utilizza il sito web? | 92 | 242 | | 1 | 334 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Le informazioni sul sito web relative al servizio di igiene urbana sono chiare e comprensibili? | 7,9 | 1,6 | 0,2 | 4 | 88 |
| 2 | Trova l'aggiornamento del sito web in merito al servizio di igiene urbana tempestivo? | 7,7 | 1,7 | 0,2 | 16 | 76 |

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | E' iscritto al servizio di newsletter? | 23 | 312 | | 0 | 335 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la comunicazione per variazioni del servizio di igiene urbana tramite newsletter? | 8,5 | 1,3 | 0,2 | 1 | 22 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana - Informazioni

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Utilizza l'APP gratuita JUNKER per avere informazioni sul servizi igiene urbana? | 43 | 290 | | 2 | 333 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta l'APP gratuita JUNKER? | 8,6 | 1,6 | 0,2 | 0 | 43 |

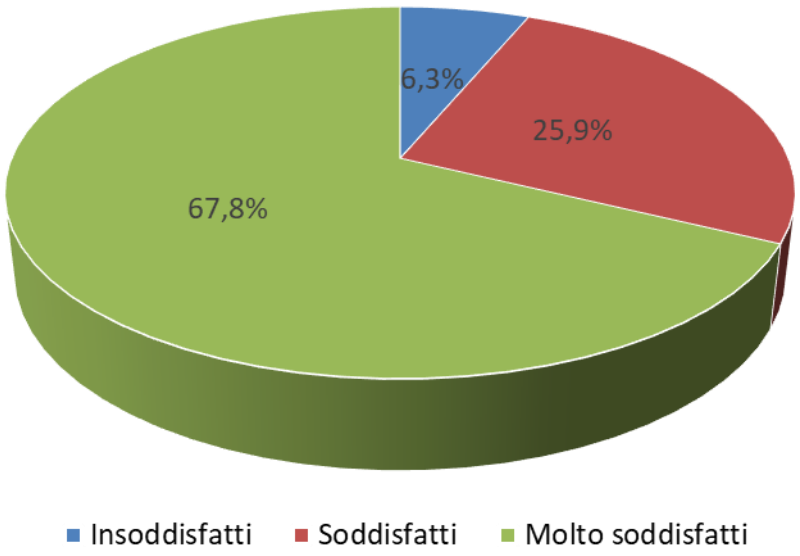
| D12 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?? | 59 | 272 | | 4 | 331 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami | 7,8 | 2,1 | 0,3 | 13 | 46 |

## RISULTATI QUALITATIVI

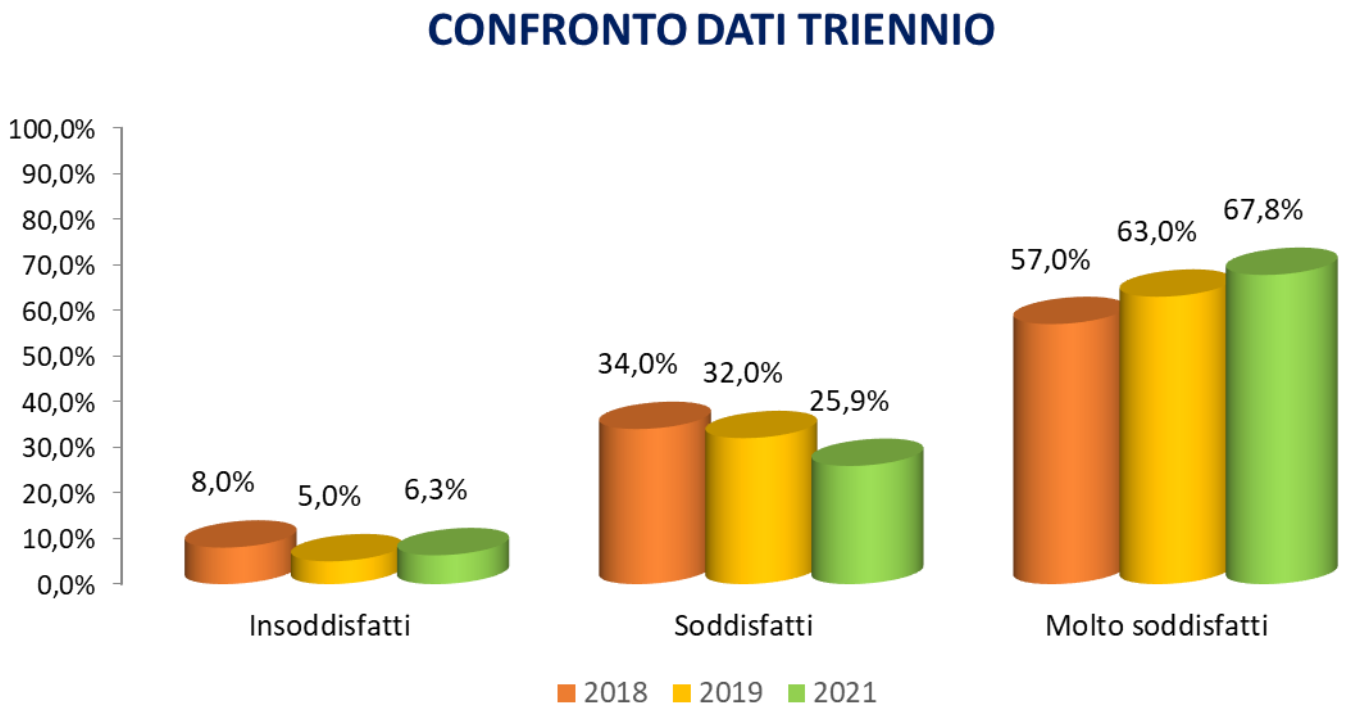
### Igiene Urbana - Giudizio complessivo

| Residenza | Come valuta complessivamente il servizio di igiene urbana? |
|---|---|
| | Media |
| Asti area nord | 7,8 |
| Asti area sud | 7,6 |
| Asti area ovest | 7,3 |
| Asti area est | 8,0 |
| Asti centro storico | 7,8 |
| Asti frazioni | 7,9 |
| **Totale complessivo** | **7,8** |



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana - Giudizio Complessivo



## RISULTATI QUALITATIVI

### Suggerimenti

- Aumentare il numero di cestini in strade e aree verdi. In particolare nelle aree verdi, dotare i cestini di apposito coperchio in modo che i rifiuti non si disperdano nell'ambiente circostante.
- Individuare le zone con passaggio pedonale più frequente e aumentare il servizio di pulizia.
- Estendere l'orario di apertura degli sportelli di igiene urbana di ASP anche con orari pomeridiani e/o con l'apertura mattutina nella giornata di Sabato.
- La zona vicino a Piazza Catena non viene lavata regolarmente e in zona Via Verdi la campana del vetro è stata rimossa, lasciandone la zona scoperta.
- Intensificare il servizio di igiene urbana nelle frazioni, soprattutto nel periodo estivo.
- Gli utilizzatori dell'applicazioni Junker sono rimasti molto soddisfatti e ne consigliano una maggior promozione.
- Sensibilizzare i cittadini al rispetto delle norme applicando eventuali sanzioni in caso di mancato rispetto.

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

**Risultati Anno 2021**

**Servizio Cimiteriale**

**Report sintetico**

Torino, 20 maggio 2021

# RISULTATI QUALITATIVI

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale - Informazioni

| D5 | Le è capitato di recarsi al cimitero nell'anno 2020: | Percentuale |
|---|---|---|
| 1 | Si, quello di Asti città (annerire la casellina se la risposta è affermativa) | 40,5% |
| 2 | Si, Cimitero frazionale (annerire la casellina se la risposta è affermativa) | 2,7% |
| 3 | No (se No annerire la casellina e saltare la domanda D2 e la D4) | 56,8% |

| D6 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Le chiusure hanno creato disagi?** | 59 | 192 | | 13 | 251 |

| D7 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **È a conoscenza che presso il cimitero urbano di Asti è attivo il servizio di cremazione?** | 228 | 29 | | 7 | 257 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – cortesia personale e accessibilità uffici

| D8 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D9 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo | 9,0 | 1,1 | 0,1 | 120 | 144 |
| D9 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo | 8,4 | 1,6 | 0,2 | 186 | 78 |

| D9 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D9 | Gestione degli accessi fisici agli sportelli viste le misure anti Covid? | 7,9 | 1,3 | 0,2 | 200 | 64 |
| D9 | Modalità alternative adottate da ASP per l'accesso agli sportelli? | 7,6 | 1,5 | 0,2 | 207 | 57 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale - Informazioni

| D10 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D10 | Utilizza il sito web? | 12 | 246 | | 6 | 258 |

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Le informazioni sul sito web relative al servizio cimiteriale sono chiare e comprensibili? | 8,6 | 1,6 | 0,2 | 4 | 8 |
| 2 | Trova l'aggiornamento del sito web in merito al cimiteriale tempestivo? | 9,4 | 1,0 | 0,1 | 5 | 7 |

| D10 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D10 | E' iscritto al servizio di newsletter? | 2 | 255 | | 7 | 257 |

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la comunicazione per variazioni del servizio cimiteriale tramite newsletter? | 10 | 0 | 0 | 0 | 2 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale - Informazioni

| D10 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D10 | Utilizza l'APP gratuita ASTICimiteri per avere informazioni sul servizio cimiteriale? | 9 | 249 | | 6 | 258 |

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta l'APP gratuita ASTICimiteri? | 9,3 | 1,1 | 0,1 | 0 | 9 |

| D10 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D10 | Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?? | 8 | 251 | | 5 | 259 |

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami | 8,7 | 1,4 | 0,2 | 1 | 7 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale - Giudizio Complessivo

| Residenza | Giudizio complessivo |
|---|---|
| | Media |
| Asti area nord | 9,0 |
| Asti area sud | 9,4 |
| Asti area ovest | 8,8 |
| Asti area est | 8,7 |
| Asti centro storico | 8,9 |
| Asti frazioni | 9,1 |
| **Totale complessivo** | **9,0** |

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

**Risultati Anno 2021**

**Servizio Idrico**

**Report sintetico**

Torino, 20 maggio 2021

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Informazioni

| D5 | Sì | No | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|
| **E' a conoscenza del fatto che l'acqua potabile di Asti ha le caratteristiche dell'acqua oligominerale?** | 191 | 125 | 0 | 316 |

| La sua famiglia beve acqua del rubinetto? | Percentuale |
|---|---|
| Mai | 42,7% |
| Raramente | 19,0% |
| Spesso | 15,8% |
| Sempre | 22,5% |

| D5 | Sì | No | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|
| **Nel corso del 2020 la sua famiglia ha incrementato l'utilizzo dell'acqua del rubinetto per bere?** | 43 | 266 | 7 | 309 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico – qualità dell'acqua

| D6 | Le chiedo di valutare alcune caratteristiche del servizio di fornitura di acqua potabile: | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Limpidezza | 8,4 | 1,4 | 0,2 | 5 | 311 |
| 2 | Sapore | 8,0 | 1,5 | 0,2 | 63 | 253 |
| 3 | Odore | 8,5 | 1,4 | 0,2 | 7 | 309 |
| 4 | Continuità della fornitura | 9,3 | 1,0 | 0,1 | 0 | 316 |
| 5 | Pressione | 8,9 | 1,2 | 0,1 | 1 | 315 |

| Nonostante l'emergenza sanitaria che ci ha coinvolti nel corso del 2020, ha utilizzato le casette dell'acqua? | Percentuale | Rispondenti |
|---|---|---|
| Piazza Campo del Palio | 4,7% | 15 |
| Via Monti (quartiere Praia) | 0,9% | 3 |
| P.zza Manina (quartiere Torretta) | 4,7% | 15 |
| Piazzale Doglio (quartiere corso Alba) | 4,1% | 13 |
| Non ho usato le Casette dell'acqua | 85,1% | 269 |

| | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D7 | Come valuta il servizio delle casette dell'acqua nel 2020? | 8,8 | 1,6 | 0,2 | 0 | 46 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico – Sospensione bollette e sospensione servizio

| D8 | ASP ha disposto la sospensione delle penalità dovute al ritardo del pagamento delle bollette scadute nel periodo di chiusura primaverile: | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | E' a conoscenza di questa iniziativa? | 47 | 267 | | 2 | 314 |

| | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Come valuta questa iniziativa? | 8,5 | 1,2 | 0,1 | 75 | 241 |

| D11 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La Vostra utenza è stata interessata da sospensioni programmate dell'erogazione idrica? | 56 | 252 | | 8 | 308 |

| D11 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Come valuta le comunicazioni in loco in caso di sospensione programmata del servizio? | 8,7 | 2,1 | 0,2 | 2 | 54 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico - Cortesia personale e accessibilità uffici

| D9 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D9 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo | 8,5 | 1,2 | 0,1 | 185 | 131 |
| D9 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo | 8,2 | 1,4 | 0,2 | 195 | 121 |

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D10 | Gestione degli accessi fisici agli sportelli viste le misure anti Covid? | 7,8 | 1,1 | 0,1 | 202 | 114 |
| D10 | Modalità alternative adottate da ASP per l'accesso agli sportelli? | 7,4 | 1,7 | 0,2 | 218 | 98 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico - Informazioni

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Utilizza il sito web? | 40 | 276 | | 0 | 316 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Le informazioni sul sito web relative al servizio idrico integrato sono chiare e comprensibili? | 8,2 | 1,5 | 0,2 | 4 | 36 |
| 2 | Trova l'aggiornamento del sito web in merito al servizio idrico integrato tempestivo? | 8,3 | 1,5 | 0,2 | 16 | 24 |

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | E' iscritto al servizio di newsletter? | 4 | 312 | | 0 | 316 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la comunicazione per variazioni del servizio idrico integrato tramite newsletter? | 6,5 | 4,4 | 0,7 | 0 | 4 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico - Informazioni

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Utilizza l'APP gratuita ASTIH2O per avere informazioni sul servizio idrico integrato? | 12 | 302 | | 2 | 314 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta l'APP gratuita ASTIH2O? | 7,3 | 2,2 | 0,3 | 0 | 12 |

| D12 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Conosce i numeri verdi dedicati al servizio idrico integrato? | 29 | 286 | | 1 | 315 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la tempestività di risposta da parte di queste due linee telefoniche? | 7,5 | 2,3 | 0,3 | 6 | 23 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico - Informazioni

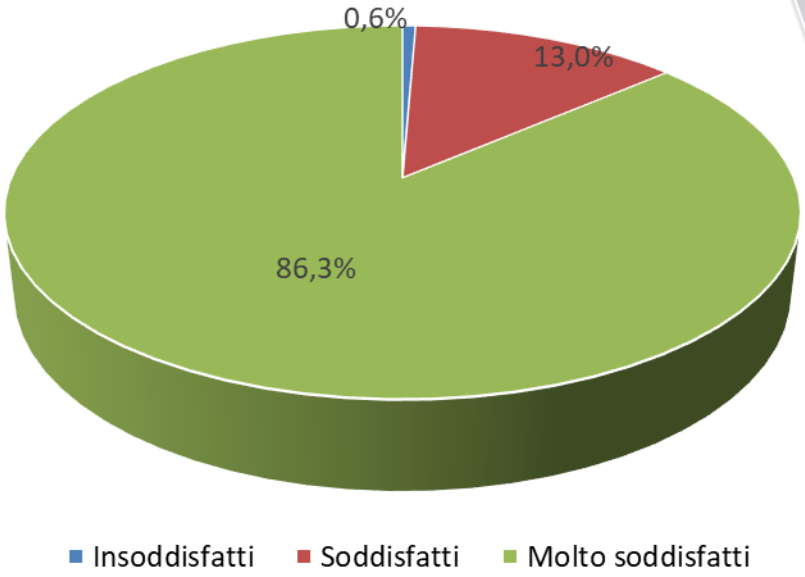
| D12 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D12 | Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?? | 24 | 292 | | 0 | 316 |

| D12 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami | 7,4 | 2,7 | 0,4 | 6 | 18 |

## RISULTATI QUALITATIVI

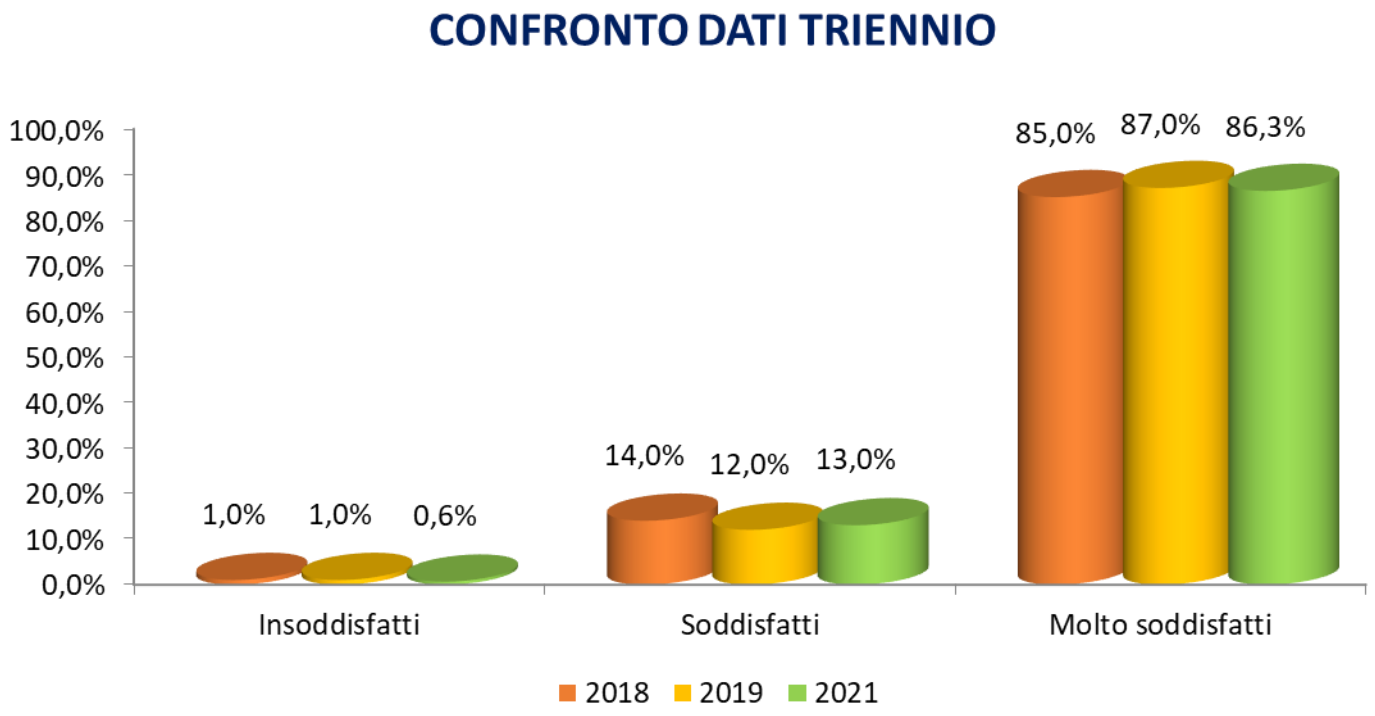
### Servizio Idrico - Giudizio complessivo

| Residenza | Cosa ne pensa complessivamente del servizio idrico integrato |
|---|---|
| | Media |
| Asti area nord | 8,8 |
| Asti area sud | 8,4 |
| Asti area ovest | 8,4 |
| Asti area est | 8,7 |
| Asti centro storico | 8,6 |
| Asti frazioni | 8,5 |
| **Totale complessivo** | **8,6** |



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio Idrico – Giudizio Complessivo



## RISULTATI QUALITATIVI

### Suggerimenti

- L’acqua risulta troppo calcarea: diversi utenti hanno segnalato che hanno dovuto cambiare i filtri del depuratore con una maggiore frequenza rispetto al previsto.
- Sono richieste più casette dell’acqua per coprire più zone, ad esempio quella del tribunale.
- Rendere l’acqua delle Casette più frizzante.
- Installare dei limitatori anche solo temporanei per far rispettare la distanza di sicurezza di almeno 1,5 metri durante l’utilizzo del servizio.
- Migliorare il servizio con la possibilità di ricaricare direttamente la carta presso le casette dell’acqua.
- Promuovere maggiormente l’applicazione e il sito web perché poco conosciuti dai cittadini.

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

**Risultati Anno 2021**

**Trasporto pubblico urbano**

**Report sintetico**

Torino, 20 maggio 2021

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico – Utilizzo autobus

| Con che frequenza ha utilizzato l'autobus? | Percentuale |
|---|---|
| Ha usato il servizio 5 o più volte alla settimana | 45,1% |
| Ha usato il servizio da 3 a 4 volte alla settimana | 33,0% |
| Usa il servizio da 1 a 2 volte alla settimana | 18,1% |
| Non lo ha mai usato il servizio o solo in via eccezionale | 3,8% |

| Visto che ha scelto di utilizzare l'autobus, qual è stato il principale motivo? | Percentuale |
|---|---|
| Comodità | 41,1% |
| Economicità | 7,0% |
| Attenzione all'ambiente (riduzione emissioni nocive) | 4,3% |
| Non ho un mezzo di trasporto privato | 43,7% |
| Sicurezza | 4,0% |

| Visto che ha scelto di NON utilizzare l'autobus o di utilizzarlo solo eccezionalmente, quale è stato il principale motivo? | Percentuale |
|---|---|
| Non ho avuto necessità per variate condizioni | 33,3% |
| Prezzo del biglietto | 0,0% |
| Lla mia zona non era sufficientemente coperta | 8,3% |
| Motivi di sicurezza dovuti al Covid | 8,3% |
| Preferisco il mezzo privato | 50,0% |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico - Utilizzo e non utilizzo autobus

| Visto che ha scelto di NON utilizzare l'autobus | |
|---|---|
| Preferisco il mezzo privato | 50,0% |
| Non ho avuto necessità per svariate condizioni | 33,3% |
| La mia zona non era sufficientemente coperta | 8,3% |
| Motivi di sicurezza dovuti al Covid | 8,3% |
| Prezzo del biglietto | 0,0% |

| Visto che ha scelto di utilizzare l'autobus, qual è stato il principale motivo? | |
|---|---|
| Non ho un mezzo di trasporto privato | 43,7% |
| Comodità | 41,1% |
| Economicità | 7,0% |
| Attenzione all'ambiente (riduzione emissioni nocive) | 4,3% |
| Sicurezza | 4,0% |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico – caratteristiche del servizio

| D6 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico | 7,4 | 1,6 | 0,2 | 2 | 313 |
| 2 | Comfort di viaggio (guida del conducente) | 7,8 | 1,5 | 0,2 | 5 | 310 |
| 3 | Comfort del mezzo al suo interno (sedili, maniglie di appoggio, apertura porte) | 8,2 | 1,3 | 0,2 | 1 | 314 |
| 4 | Pulizia dei veicoli | 7,5 | 1,7 | 0,2 | 0 | 315 |
| 5 | Condizione delle fermate | 7,5 | 1,8 | 0,2 | 2 | 313 |
| 6 | Distanza media tra le fermate | 8,1 | 1,4 | 0,2 | 9 | 306 |
| 7 | Frequenza dei passaggi del mezzo pubblico | 6,9 | 1,9 | 0,3 | 1 | 314 |
| 8 | Copertura oraria del servizio | 7,5 | 1,7 | 0,2 | 5 | 310 |
| 9 | Rispetto delle misure di igiene e sicurezza da parte degli altri utenti | 7,0 | 1,9 | 0,3 | 18 | 297 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico – Valutazione del servizio pubblico e proroga abbonamenti

| D7 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D7 | Come valuta il servizio di trasporto pubblico offerto da ASP durante il Lockdown primaverile? | 6,4 | 1,8 | | 148 | 167 |

| D8 | Il Comune di Asti ha disposto, a favore degli utenti, la proroga degli abbonamenti | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | E' a conoscenza di questa iniziativa? | 191 | 108 | | 16 | 299 |

| D8 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta questa iniziativa? | 8,9 | 1,2 | 0,1 | 68 | 247 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico – personale operativo e amministrativo e accessibilità uffici

| D9 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D9 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo | 7,9 | 1,3 | 0,2 | 18 | 297 |
| D9 | Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo | 8,0 | 1,3 | 0,2 | 199 | 116 |

| D10 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D10 | Gestione degli accessi fisici agli sportelli viste le misure anti Covid? | 7,7 | 1,5 | 0,2 | 249 | 66 |
| D10 | Modalità alternative adottate da ASP per l'accesso agli sportelli? | 7,3 | 2,0 | 0,3 | 244 | 71 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico - Informazioni

| D11 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D11 | Utilizza il sito web? | 95 | 219 | | 1 | 314 |

| D11 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Le informazioni sul sito web relative al servizio di trasporto pubblico sono chiare e comprensibili? | 7,9 | 1,4 | 0,2 | 5 | 90 |
| 2 | Trova l'aggiornamento del sito web in merito al servizio idrico integrato tempestivo? | 7,7 | 1,5 | 0,2 | 34 | 61 |

| D11 | | Sì | No | | Non so | N. Rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D11 | E' iscritto al servizio di newsletter? | 9 | 305 | | 1 | 314 |

| D11 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la comunicazione per variazioni dei servizi di trasporto pubblico e sosta a pagamento tramite newsletter? | 7,8 | 1,2 | 0,2 | 1 | 8 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico - Informazioni

| D11 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D11 | Utilizza queste APP gratuite per avere informazioni sui servizi di trasporto pubblico e sosta a pagamento? | 57 | 251 | | 7 | 308 |

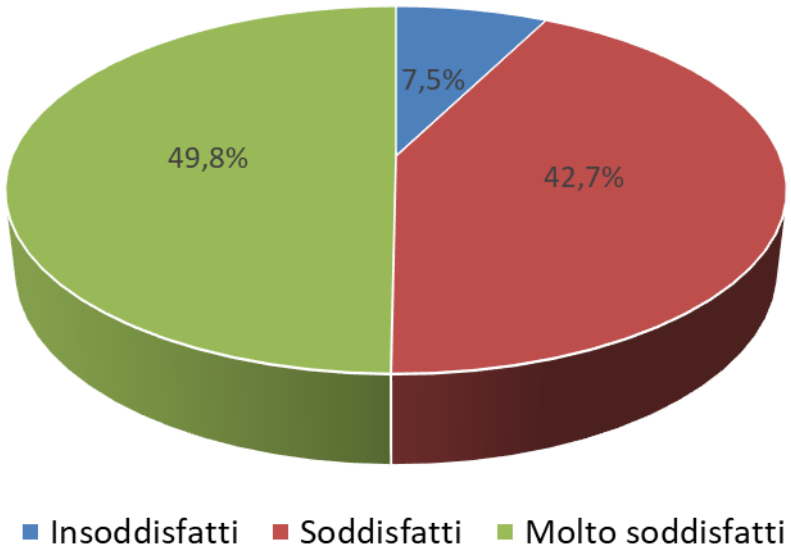
| D11 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta l'App gratuita Astismartbus? | 7,9 | 1,5 | 0,2 | 4 | 53 |
| 2 | Come valuta l'App gratuita Astiparcheggi? | 6,3 | 2,3 | 0,4 | 49 | 8 |

| D11 | | Sì | No | | Non so | N. rispondenti |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D11 | Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?? | 28 | 278 | | 9 | 306 |

| D11 | | Media | Dev. Standard | Coeff. Variazione | Non so | N. rispondenti con valore 1-10 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami | 7,4 | 1,7 | 0,2 | 12 | 16 |

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico - Giudizio complessivo sul trasporto pubblico



## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico - Giudizio complessivo sul trasporto pubblico

## RISULTATI QUALITATIVI

### Trasporto pubblico - Giudizio complessivo sul servizio di sosta a pagamento

| Residenza | Cosa ne pensa complessivamente del servizio di sosta a pagamento? |
|---|---|
| | Media |
| Asti area nord | 6,5 |
| Asti area sud | 7,4 |
| Asti area ovest | 4,7 |
| Asti area est | 6,6 |
| Asti centro storico | 4,5 |
| Asti frazioni | 7,3 |
| **Totale complessivo** | **6,4** |

## RISULTATI QUALITATIVI

**Suggerimenti**

- Aumentare la frequenza di passaggio degli autobus negli orari di punta per ridurre il sovraffollamento degli stessi e garantire il distanziamento sociale.
- Aumentare l'altezza delle panchine poiché considerate troppo basse dalla fascia di età maggiore ai 65 anni.
- Maggiore pulizia a bordo dei pullman.
- Alcuni utenti lamentano l'utilizzo del cellulare alla guida da parte degli autisti alla guida.
- Aumentare il numero di controllori sui mezzi in modo da sanzionare chi è sprovvisto di biglietto.
- Incrementare le corse nei giorni festivi e la Domenica.
- Alcuni utenti hanno chiesto di estendere il servizio fino alle 22.
- Il giudizio sul funzionamento dell'App Smartbus ha avuto riscontri positivi dagli utenti intervistati.
- Alcuni utenti hanno fatto presente che gli autisti saltano le fermate, probabilmente per distrazione.