

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023



# OBIETTIVI E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

## OBIETTIVI E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

### Obiettivo:

L'obiettivo del progetto è quello di **monitorare la percezione che gli utenti hanno del servizio offerto da ASP** così da poter fornire uno strumento utile alla conoscenza approfondita del sistema e all'attuazione di azioni correttive e strategiche.

I passaggi attraverso cui il percorso d'indagine si è svolto possono essere così riepilogati:

- Rilevazione delle percezioni dei clienti del servizio erogato da ASP nei territori di pertinenza;
- Misurazione degli indicatori di Customer Satisfaction;
- Profilazione della tipologia di clientela intervistata;
- Raccolta di suggerimenti e commenti emersi durante le rilevazioni.





# METODOLOGIA DI INDAGINE

## METODOLOGIA DI INDAGINE

Le interviste sono state condotte face to face, attraverso la **metodologia CAPI** (Computer Assisted Personal Interviewing) con l'ausilio di tablet ed applicazione dedicata per l'inserimento immediato delle risposte da parte dell'intervistatore. Questo ha permesso di ridurre al minimo le possibilità di errore di inserimento dati rispetto al classico inserimento cartaceo a posteriori, oltre a garantire all'intervistato la riservatezza e l'anonimato dei dati.

Le interviste fisiche sono state realizzate nel periodo da **mercoledì 04/10/2023** a **sabato 28/10/2023**, per un totale di un mese di attività.

I punti di intervista scelti sono stati:

- Piazza Alfieri
- Piazza del Palio
- Cimitero urbano di Asti (per la compilazione dei questionari aventi a oggetto i servizi cimiteriali)

La scelta dei giorni scelti per le interviste è stata dettata dalle abitudini della popolazione locale, presente in numero adeguato prevalentemente in concomitanza con le giornate di svolgimento del mercato. Questo ha permesso di garantire la più ampia varietà possibile del campione intervistato e quindi la sua rappresentatività.



## METODOLOGIA DI INDAGINE

E' stata associata la modalità di **intervista online tramite sito ASP**: agli utenti che hanno avuto accesso al sito di Asti Servizi Pubblici nel periodo di indagine è stato proposto un banner che invitava alla compilazione diretta di un sondaggio di opinione.

La modalità online ha tuttavia riscontrato un tasso di risposta minimo.

Le interviste on-line sono state realizzate da **lunedì 02/10/2023** a **mercoledì 01/11/2023** compresi.

Per entrambe, per ogni parametro di valutazione è stato chiesto di esprimere una valutazione da 1 a 10, dove 1-5 rappresenta utenti insoddisfatti, 6-7 soddisfatti, 8-10 molto soddisfatti.

Laddove l'utente non fosse in grado di fornire un giudizio in maniera oggettiva o non volesse esprimere una valutazione è stato lasciata la possibilità di non fornire alcuna risposta.

Tutte le interviste, sia on-site che on-line, sono state condotte in forma anonima, senza alcun riferimento personale riconducibile all'intervistato, e le risposte raccolte sono state aggregate in insiemi e sotto insiemi per soli fini statistici.

Queste modalità hanno fatto sì che sia stato intervistato un campione rappresentativo degli utilizzatori del servizio fornito da ASP.



## METODOLOGIA DI INDAGINE

Il campione è stato identificato tra coloro che hanno utilizzato i servizi erogati da Asp.

Per ogni domanda di soddisfazione è stato calcolato:

- Livello di soddisfazione in termini **percentuali**.
- **Valore medio** di soddisfazione.
- **Deviazione standard**: utile per indicare la dispersione delle valutazioni del campione intervistato rispetto ad un dato valore (in questo caso la media).

Deviazione standard	Significato
Dev. Standard = 0	Tutti i rispondenti hanno espresso la stessa valutazione.
Dev. Standard prossima a 1	I rispondenti hanno espresso valutazioni simili tra di loro e la dispersione dei dati è prevalentemente concentrata intorno alla media.
Dev. Standard prossima a 2 o >2	I rispondenti hanno dato valutazioni diverse tra di loro. Al crescere della deviazione standard, cresce la dispersione dei dati intorno alla media.



## METODOLOGIA DI INDAGINE

- **Coefficiente di variazione** (rapporto tra deviazione standard e media): indice anch'esso di dispersione dei dati ma normalizzato rispetto alla media. Misura l'intensità della dispersione della soddisfazione rapportata alla media.

Coefficiente di variazione	Significato
Coeff. di variazione $\leq 0,5$	La media può essere considerata un buon indice per rappresentare i dati.
Coeff. di variazione $\geq 0,5$	La media <b>non</b> può essere considerata un buon indice per rappresentare i dati.

- **Livello di confidenza:** serve a valutare l'attendibilità dei dati. Per essere considerato rappresentativo della popolazione il numero dei rispondenti su un campione di 300 interviste deve essere **pari almeno a 120**.

Verranno **evidenziate in arancione** le risposte che non raggiungono questo livello.





# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

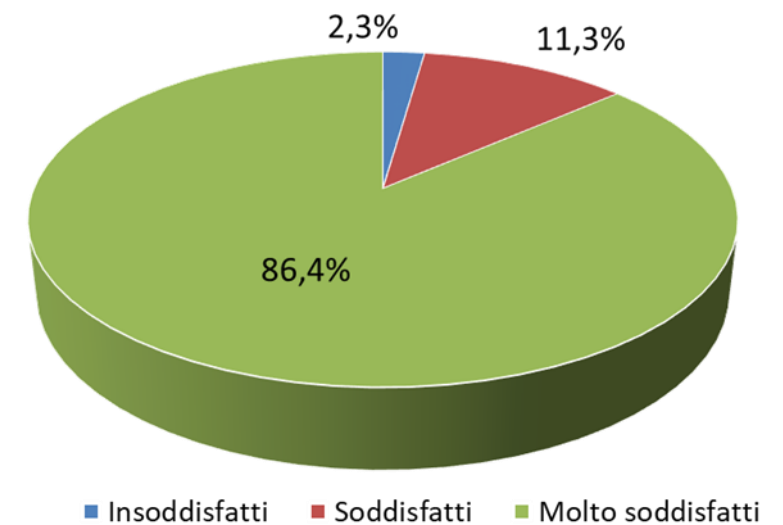
SERVIZIO IDRICO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Giudizio complessivo

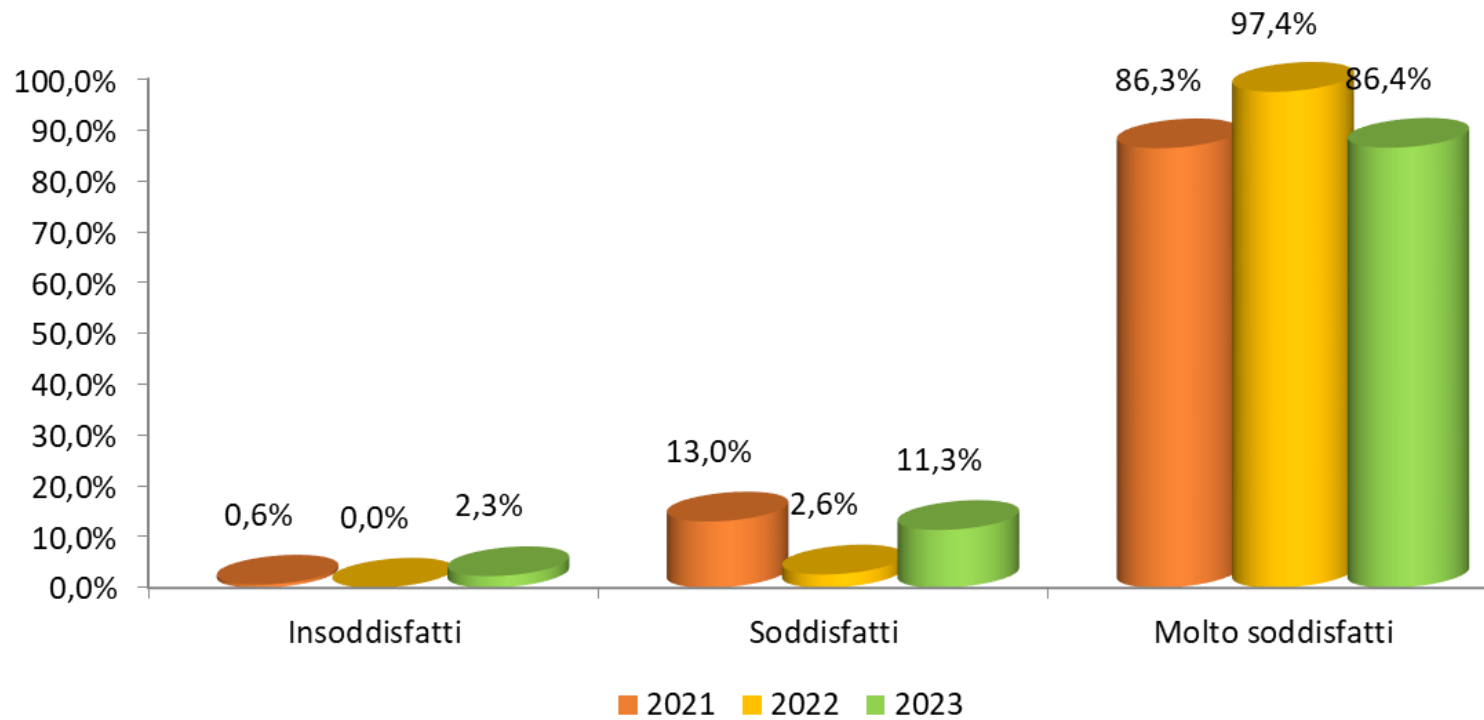
Residenza	Cosa ne pensa complessivamente del servizio idrico integrato
	Media
Asti area nord	8,1
Asti area sud	8,5
Asti area ovest	8,2
Asti area est	8,3
Asti centro storico	8,7
Asti frazioni	8,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>8,4</b>



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Giudizio complessivo

#### CONFRONTO DATI TRIENNIO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Potabilità dell'acqua e utilizzo di acqua del rubinetto

D5	Sì	No	Non so	N. rispondenti
E' a conoscenza del fatto che sul sito dell'ASP sono pubblicati i risultati delle analisi eseguite sull'acqua potabile di Asti?	113	196	1	309

La sua famiglia beve acqua del rubinetto?	Percentuale	Valori 2022	Valori 2021
Mai	33,8 %	34,5%	42,7%
Raramente	14,6 %	34,2%	19,0%
Spesso	26,0 %	19,4%	15,8%
Sempre	25,6 %	11,8%	22,5%

D5	Sì	No	Non so	N. rispondenti
Nel corso del 2023 la sua famiglia ha incrementato l'utilizzo dell'acqua del rubinetto per bere?	92	216	2	308
Valori 2022	69	233	2	302
Valori 2021	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. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Limpidezza	8,6	1,5	0,2	0	310	8,5	8,4
2	Sapore	8,2	1,7	0,2	6	304	8,1	8,0
3	Odore	8,2	1,6	0,2	1	309	8,2	8,5
4	Continuità della fornitura	8,6	1,5	0,2	0	310	9,1	9,3
5	Pressione	8,2	1,6	0,2	0	310	9,0	8,9



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico – Cortesia personale operativo e gestione sportello

D7		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo	8,6	1,5	0,2	59	251	8,5	8,5

D7/D8		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
2	Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo	8,3	1,6	0,2	91	219	7,8	8,2
1	Gestione degli accessi fisici agli sportelli	8,2	1,5	0,2	93	217	7,8	7,8
2	Modalità alternative adottate da ASP per l'accesso agli sportelli	8,1	1,7	0,2	97	213	7,2	7,4



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Sospensioni programmate del servizio.

D9		Sì	No	Non so	N. rispondenti
1	La Vostra utenza è stata interessata da sospensioni programmate dell'erogazione idrica?	112	191	7	303
	Valori 2022	46	254	4	300
	Valori 2021	56	252	8	308

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
2	Come valuta le comunicazioni in loco in caso di sospensione programmata del servizio?	8,3	1,3	0,2	0	112	8,3	8,7



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Informazioni

D10		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D10	Utilizza il sito web?	87	223	0	310
	Valori 2022	56	247	1	303
	Valori 2021	40	276	0	316

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Le informazioni sul sito web relative al servizio idrico integrato sono chiare e comprensibili?	7,8	1,6	0,2	2	85	8,7	8,2
2	Trova l'aggiornamento del sito web in merito al servizio idrico integrato tempestivo?	8,8	1,5	0,2	5	82	8,6	8,3





## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Informazioni

D10		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D10	E' iscritto al servizio di newsletter?	15	295	0	310
	Valori 2022	3	299	2	302
	Valori 2021	4	312	0	316

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la comunicazione per variazioni del servizio idrico integrato tramite newsletter?	8,1	1,2	0,2	0	15	8,5	6,5

D10		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D10	Utilizza l'APP gratuita ASTIH2O per avere informazioni sul servizio idrico integrato?	33	277	0	310
	Valori 2022	14	288	2	302
	Valori 2021	12	302	2	314



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Informazioni

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta l'APP gratuita ASTIH2O?	7,3	1,8	0,2	1	32	8,2	7,3

D10		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D10	Conosce i numeri verdi dedicati al servizio idrico integrato?	85	225	0	310
	Valori 2022	58	242	4	300
	Valori 2021	29	286	1	315

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la tempestività di risposta da parte di queste due linee telefoniche?	8,0	1,4	0,2	3	82	7,5	7,5



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio idrico - Informazioni

D10		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D10	Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?	103	200	7	303
	Valori 2022	60	235	9	295
	Valori 2021	24	292	0	316

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami	7,7	1,5	0,2	7	96	7,6	7,4



## SUGGERIMENTI PER AZIONI DI MIGLIORAMENTO

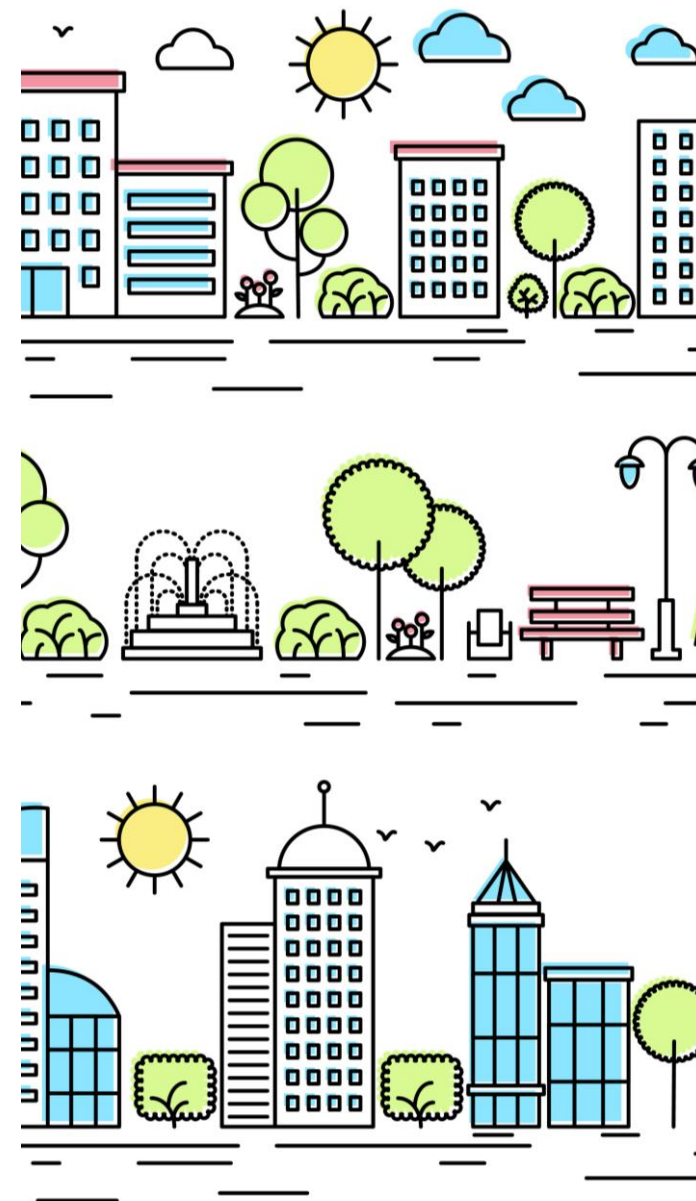
- I residenti dell'area sud della città sostengono che l'acqua sia troppo calcarea.
- Molti cittadini concordano sull'idea di educare la comunità sull'importanza del risparmio dell'acqua e sulla promozione di pratiche di utilizzo responsabile. Per fare ciò propongono di pubblicare sul sito non solo i risultati delle analisi sull'acqua ma anche strumenti informativi per azioni di sensibilizzazione.
- Offrire assistenza tecnica alle comunità nelle zone frazionali del territorio astigiano in caso di interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua potabile.
- Incentivazione all'uso sostenibile: in tale senso offrire incentivi economici o sconti per coloro che adottano pratiche di utilizzo sostenibile dell'acqua, per ridurre la dipendenza da una singola fonte, in particolare per le zone frazionali della città.
- In generale tuttavia i cittadini rivelano un certo grado di soddisfazione complessiva sulla fornitura e qualità del servizio, come evidenziano i dati raccolti.



# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

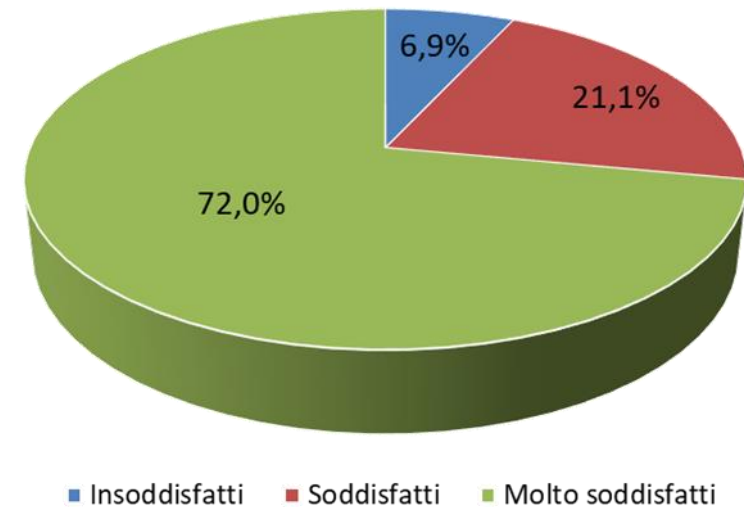
IGIENE URBANA



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Giudizio complessivo

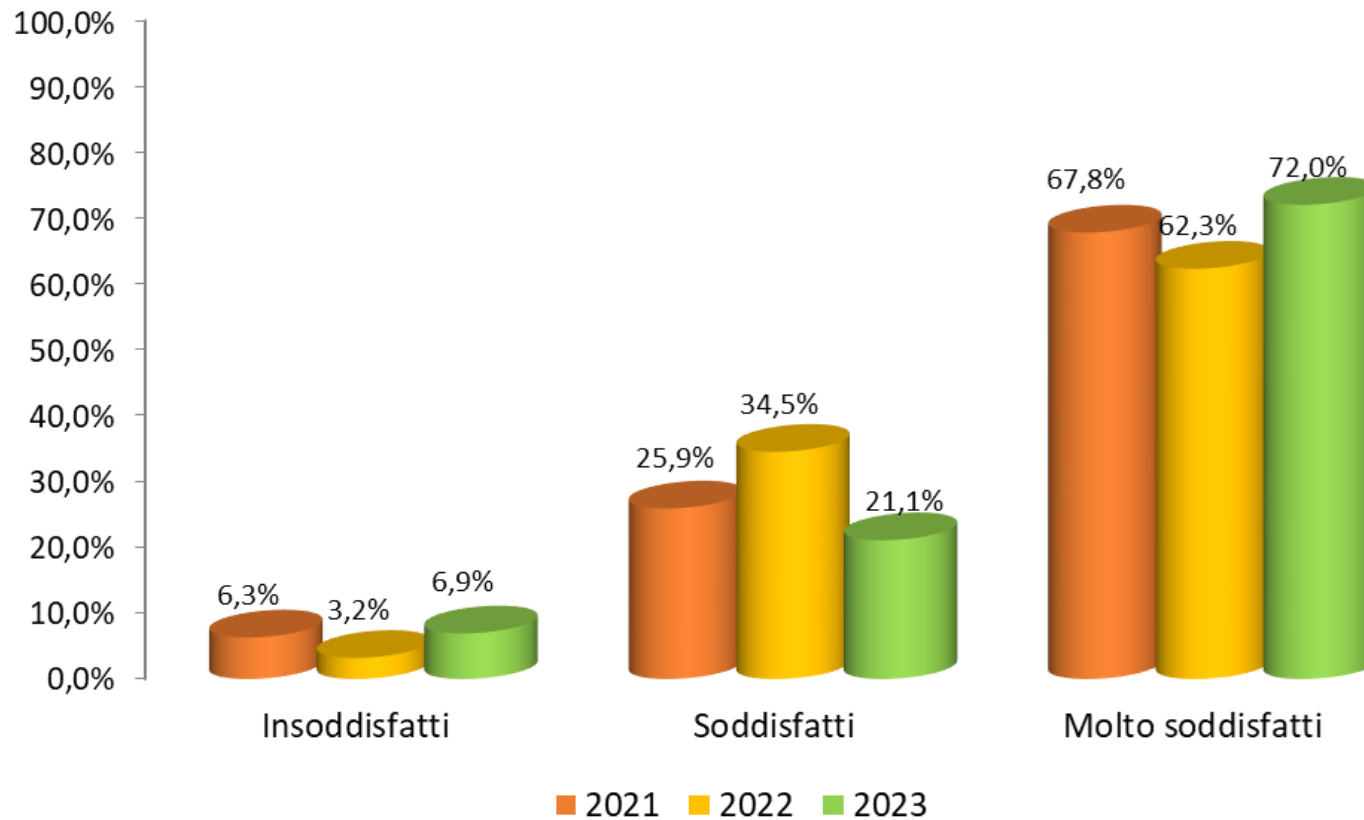
Residenza	Come valuta complessivamente il servizio di igiene urbana?
	Media
Asti area nord	7,8
Asti area sud	8,0
Asti area ovest	7,8
Asti area est	7,7
Asti centro storico	8,1
Asti frazioni	7,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>7,9</b>



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Giudizio complessivo

#### CONFRONTO DATI TRIENNIO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Caratteristiche servizio raccolta rifiuti

D5	Le chiedo di valutare alcune caratteristiche del servizio di raccolta rifiuti	Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	8,9	1,1	0,1	0	318	8,8	8,8
2	Regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane)	8,3	1,6	0,2	11	307	8,4	8,6
3	Regolarità del servizio pulizia cestini stradali	6,8	2,3	0,3	8	310	6,7	6,9
4	Qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	6,3	2,5	0,4	2	316	6,5	6,6

D5		Sì	No	Non so	N. rispondenti
5	E' a conoscenza che la raccolta porta a porta avviene seguendo un calendario?	304	8	6	312
	Valori 2022	308	2	0	310
	Valori 2021	317	14	4	331





## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Ecocentro

D6		Sì	No	Non so	N. rispondenti
1	Lei o la sua famiglia, nell'ultimo anno, avete conferito rifiuti presso l'Ecocentro cittadino?	206	111	1	317
	Valori 2022	123	187	0	310
	Valori 2021	173	160	2	333

		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
2	Come valuta l'organizzazione del sito (Ecocentro)	8,1	1,6	0,2	62	256	8,0	7,8
3	Come valuta gli orari di accesso all'Ecocentro	7,8	1,7	0,2	72	246	7,9	7,4



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Sportello igiene urbana e miglioramento decoro urbano

D7		Sì	No	Non so	N. rispondenti
1	E' a conoscenza del nuovo orario?	113	193	12	306
	Valori 2022	201	105	4	306
	Valori 2021	189	145	1	334

	Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021	
2	Come valuta il nuovo orario?	7,5	1,8	0,2	60	258	6,7	6,6

	D8	Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Sensibilizzare i cittadini che non osservano le norme di decoro urbano (es. gettano i rifiuti in strada)	9,6	1,1	0,1	0	318	9,8	9,5
2	Aumentare la frequenza del servizio di pulizia di ASP	8,1	1,9	0,2	1	317	8,2	8,5



## RISULTATI QUALITATIVI

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

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Cortesìa, disponibilit�, professionalit� e competenza del personale operativo	8,5	1,4	0,2	25	293	8,3	8,6
2	Cortesìa, disponibilit�, professionalit� e competenza del personale amministrativo	8,3	1,4	0,2	40	278	8,2	8,2

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Gestione degli accessi fisici agli sportelli?	8,2	1,6	0,2	59	259	8,0	8,0
2	Modalit� alternative adottate da ASP per l'accesso agli sportelli?	7,9	1,9	0,2	98	220	7,7	7,7



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Informazioni

D11		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D11	Utilizza il sito web?	110	203	5	313
	Valori 2022	74	236	0	310
	Valori 2021	92	242	1	334

D11		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Le informazioni sul sito web relative al servizio di igiene urbana sono chiare e comprensibili?	8,1	1,6	0,2	0	110	8,0	7,9
2	Trova l'aggiornamento del sito web in merito al servizio di igiene urbana tempestivo?	7,7	1,6	0,2	5	105	7,9	7,7



## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Informazioni

D11		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D11	E' iscritto al servizio di newsletter?	57	255	6	312
	Valori 2022	20	290	0	310
	Valori 2021	23	312	0	335

D11		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la comunicazione per variazioni del servizio di igiene urbana tramite newsletter?	7,8	1,2	0,2	0	57	8,6	8,5

D11		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D11	Utilizza l'APP gratuita JUNKER per avere informazioni sui servizi igiene urbana?	83	233	2	316
	Valori 2022	42	268	0	310
	Valori 2021	43	290	2	333



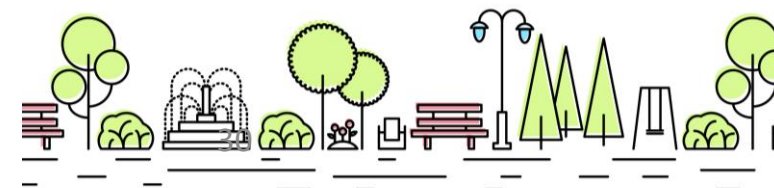
## RISULTATI QUALITATIVI

### Igiene Urbana – Informazioni

D11		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta l'APP gratuita JUNKER?	8,1	1,2	0,2	0	83	8,6	8,6

D11		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D11	Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)??	120	195	3	315
	Valori 2022	95	213	2	308
	Valori 2021	59	272	4	331

D11		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami	7,7	1,7	0,2	7	113	7,6	7,8



## SUGGERIMENTI

- Aumentare e migliorare la pulizia della zona del centro storico, in particolare piazza Campo del Palio, piazza Alfieri e sotto i portici.
- Maggiore pulizia dei cassonetti, in particolare quelli dell'umido nel periodo estivo: lavarli dopo lo svuotamento e cambiare quelli usurati e bucati al fondo.
- Migliorare la disposizione dei cassonetti stradali: es. Corso Einaudi.
- Pochi cestini stradali in generale nelle differenti aree della città: es. Via Terracini, Via Fregoli, sotto i portici, aumentarne il numero.
- Migliorare la gestione e collocazione dei nuovi cassonetti della spazzatura con la tessera: es. zona Sud (Corso Savona).



# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

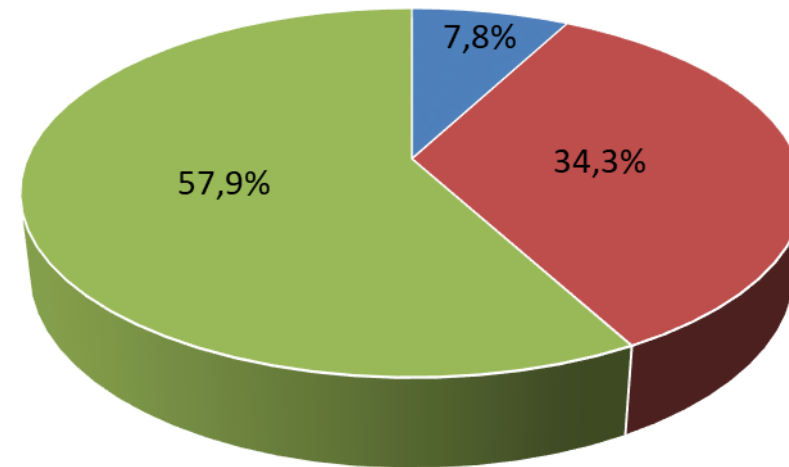
SERVIZI ALLA MOBILITA'





## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Giudizio complessivo trasporto pubblico



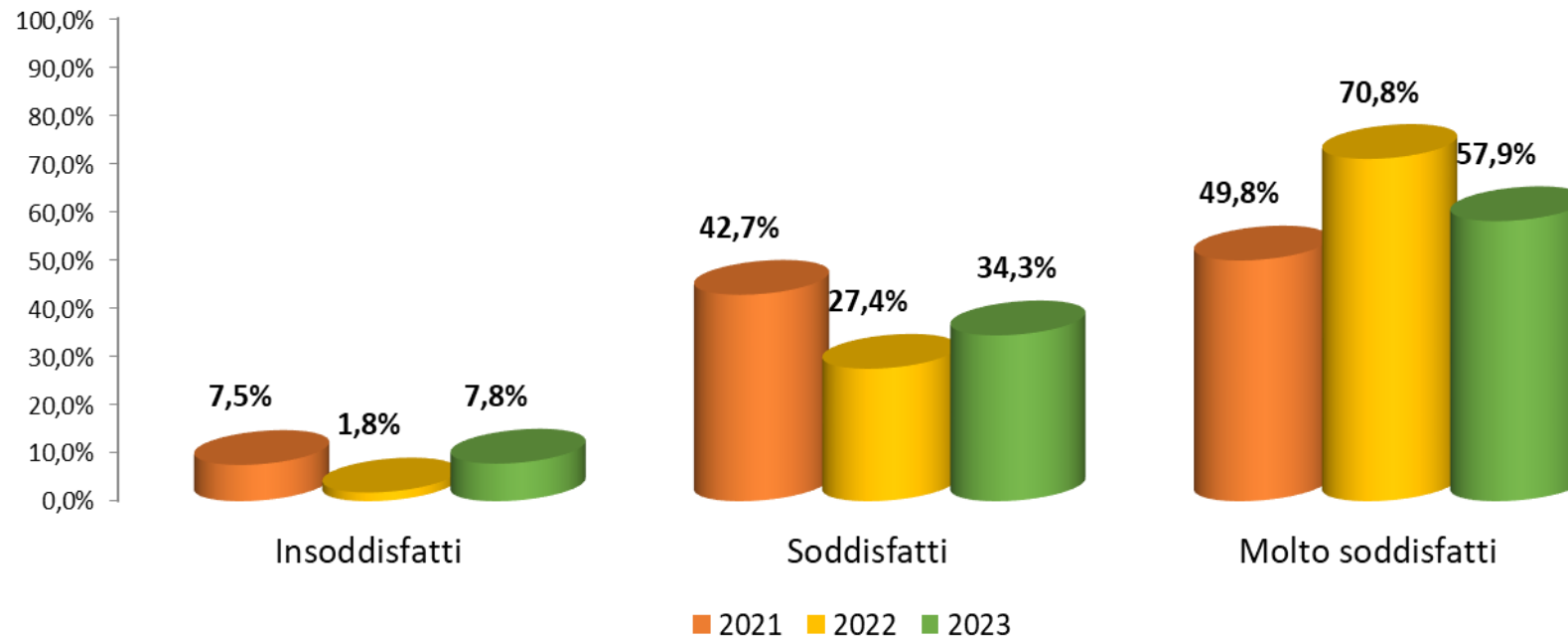
■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Molto soddisfatti



## RISULTATI QUALITATIVI

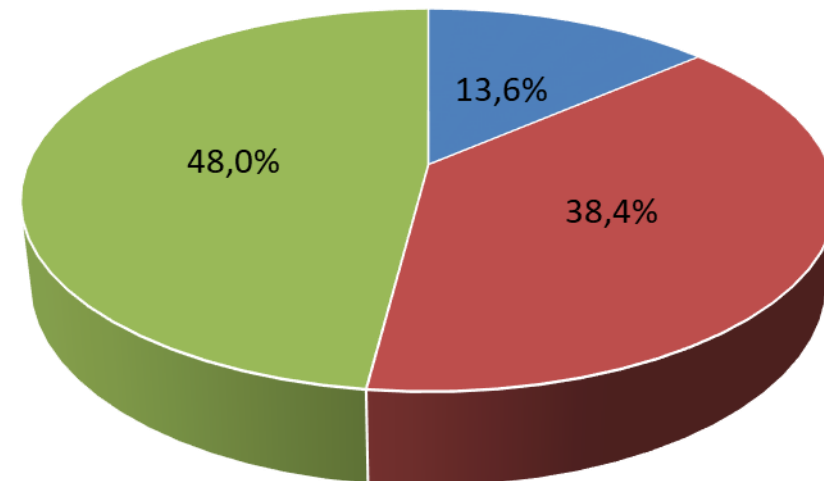
### Servizi alla mobilità – Giudizio complessivo trasporto pubblico

#### CONFRONTO DATI TRIENNIO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Giudizio complessivo sosta a pagamento



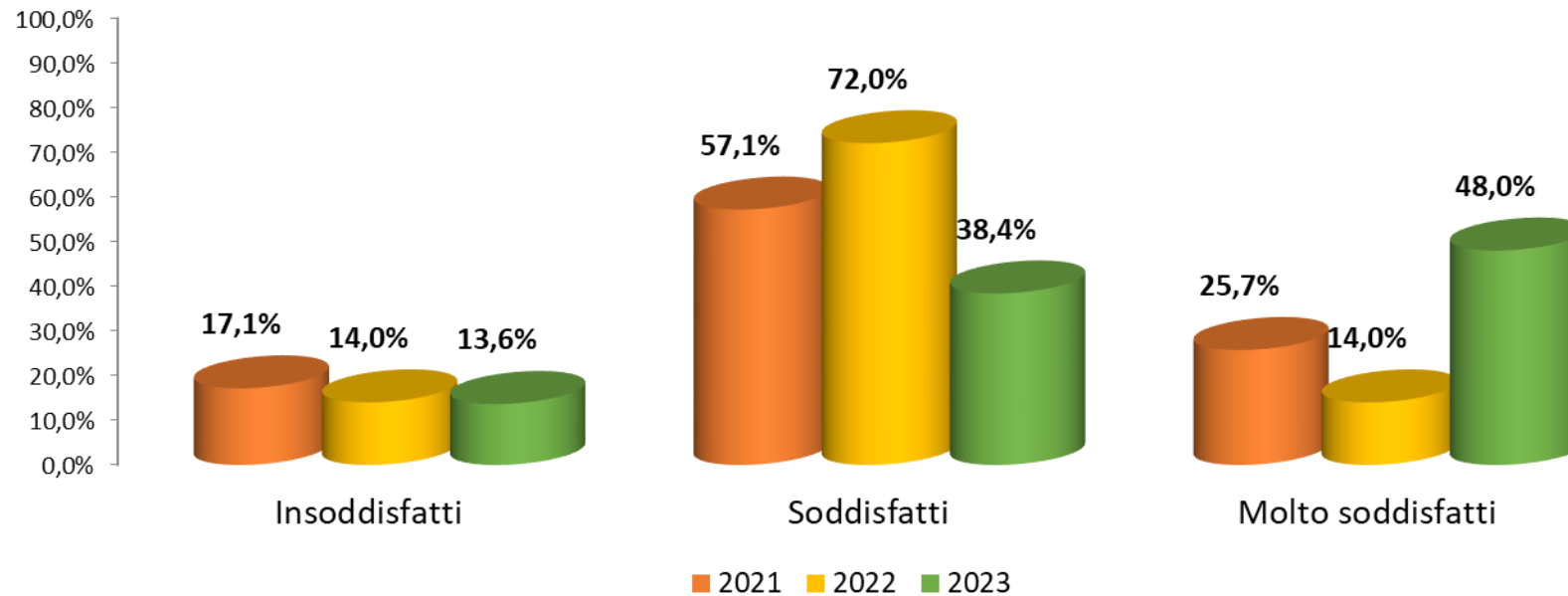
■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Molto soddisfatti



## RISULTATI QUALITATIVI

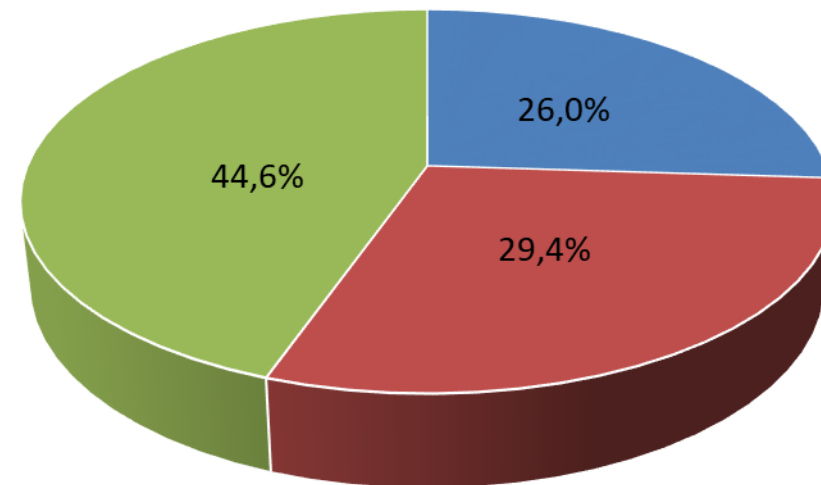
### Servizi alla mobilità – Giudizio complessivo sosta a pagamento

#### CONFRONTO DATI TRIENNIO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Giudizio complessivo Movicentro



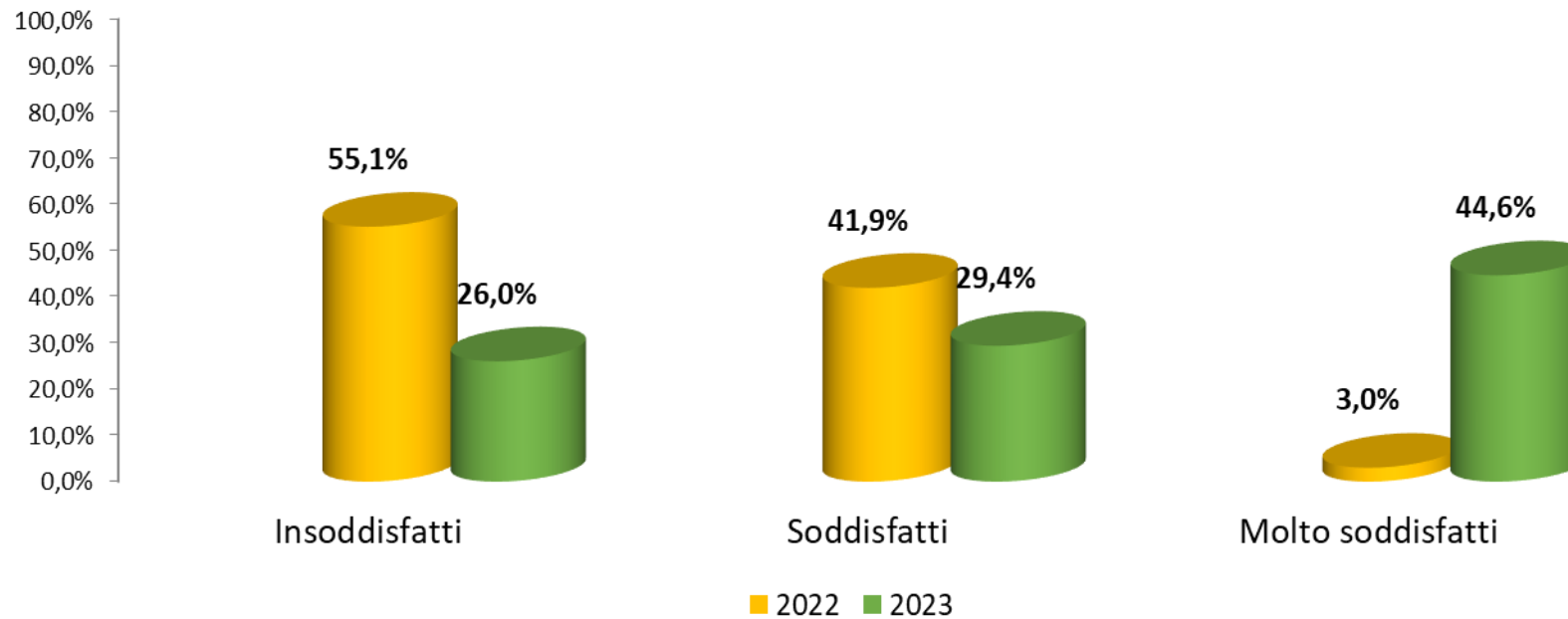
■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Molto soddisfatti



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Giudizio complessivo Movicentro

#### CONFRONTO DATI BIENNIO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Utilizzo autobus

<b>Con che frequenza ha utilizzato l'autobus?</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valori 2022</b>	<b>Valori 2021</b>
Ha usato il servizio 5 o più volte alla settimana	54,1%	40,4%	45,1%
Ha usato il servizio da 3 a 4 volte alla settimana	18,2%	33,7%	33,0%
Usa il servizio da 1 a 2 volte alla settimana	12,3%	14,1%	18,1%
Non lo ha mai usato il servizio o solo in via eccezionale	15,4%	11,9%	3,8%

<b>Visto che ha scelto di utilizzare l'autobus, qual è stato il principale motivo?</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valori 2022</b>	<b>Valori 2021</b>
Comodità	39,8%	50,0%	41,1%
Economicità	16,7%	3,4%	7,0%
Attenzione all'ambiente (riduzione emissioni nocive)	3,7%	0,0%	4,3%
Non ho un mezzo di trasporto privato	39,0%	45,5%	43,7%
Sicurezza	0,7%	1,1%	4,0%

<b>Visto che ha scelto di NON utilizzare l'autobus o di utilizzarlo solo eccezionalmente, quale è stato il principale motivo?</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valori 2022</b>	<b>Valori 2021</b>
Non ho avuto necessità per variate condizioni	24,5%	11,4%	33,0%
Prezzo del biglietto	2,0%	0,0%	0%
La mia zona non era sufficientemente coperta	10,2%	2,9%	8,3%
Preferisco il mezzo privato	63,3%	85,7%	58,3%



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Utilizzo autobus

D6		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico	7,2	2,2	0,3	13	308	7,8	7,4
2	Comfort di viaggio (guida del conducente)	7,8	1,9	0,2	13	308	7,8	7,8
3	Comfort del mezzo al suo interno (sedili, maniglie di appoggio, apertura porte)	7,8	1,8	0,2	15	306	8,3	8,2
4	Pulizia dei veicoli	7,5	1,9	0,3	14	307	7,1	7,5
5	Condizione delle fermate	7,1	2,1	0,3	13	308	6,8	7,5
6	Distanza media tra le fermate	7,9	1,7	0,2	15	306	7,8	8,1
7	Frequenza dei passaggi del mezzo pubblico	7,0	2,3	0,3	14	307	7,0	6,9
8	Copertura oraria del servizio	7,2	2,1	0,3	17	304	7,0	7,5





## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Sosta a pagamento

Con che frequenza utilizza la sosta a pagamento?	Percentuale	Valori 2022
Utilizza il servizio quotidianamente (5 o più volte a settimana)	9,9%	1,0%
Utilizza il servizio periodicamente (almeno 1 o 2 volte alla settimana)	9,2%	0,0%
Utilizza il servizio occasionalmente (almeno 1 o 2 volte al mese)	27,1%	4,8%
Non utilizza il servizio o solo in via eccezionale	53,8%	94,2%

Visto che utilizza il servizio di sosta a pagamento, qual è il principale motivo?	Percentuale	Valori 2022
Comodità	29,3%	44,4%
Economicità	1,3%	0,0%
Non presenza di parcheggi liberi	66,7%	33,3%
Altro	2,7%	22,2%

Visto che NON utilizza il servizio di sosta a pagamento, quale è il principale motivo?	Percentuale	Valori 2022
Non ho necessità del servizio	76,1%	81,5%
Costo	21,0%	13,5%
Altro	2,9%	5,1%



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Sosta a pagamento

D8		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022
1	Funzionalità parcometri	7,6	1,8	0,2	138	183	5,9
2	Metodi di pagamento	7,5	1,8	0,2	135	186	6,6
3	Distanza dei parcometri	7,0	2,0	0,3	136	185	6,8
4	Segnaletica dell'area di sosta (zona, tariffa, orari, indicazione parcheggio incustodito)	7,4	1,8	0,3	133	188	6,6
5	Condizione delle aree di sosta	7,4	1,7	0,2	129	192	6,7
6	Facilità di individuazione delle aree dedicate alla sosta a pagamento	7,5	1,9	0,3	131	190	7,1



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – Movicentro

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	Intermodalità del nodo logistico Movicentro	6,6	2,3	0,4	62	259



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità – personale operativo e amministrativo e accessibilità uffici

D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo	7,7	1,9	0,3	13	308	7,6	7,9

D10/D11		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
2	Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo	7,7	1,7	0,2	38	283	7,4	8,0
1	Gestione degli accessi fisici agli sportelli	7,8	1,6	0,2	56	265	6,9	7,7
2	Modalità alternative (telefono, mail) per l'accesso agli sportelli	7,7	1,6	0,2	69	252	7,0	7,3



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità - Informazioni

D12		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D12	Utilizza il sito web?	132	189	0	321
	Valori 2022	149	159	4	308
	Valori 2021	95	219	1	314

D12		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Le informazioni sul sito web relative al servizio di trasporto pubblico sono chiare e comprensibili?	8,0	1,9	0,2	0	132	7,5	7,9
2	Trova l'aggiornamento del sito web in merito al servizio idrico integrato tempestivo?	7,8	1,7	0,2	3	129	7,4	7,7



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità - Informazioni

D12		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D12	E' iscritto al servizio di newsletter?	41	279	1	320
	Valori 2022	9	299	4	308
	Valori 2021	9	305	1	314

D12		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la comunicazione per variazioni dei servizi di trasporto pubblico e sosta a pagamento tramite newsletter?	8,2	0,9	0,1	0	41	8,1	7,8

D12		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D12	Utilizza queste APP gratuite per avere informazioni sui servizi di trasporto pubblico e sosta a pagamento?	151	169	1	320
	Valori 2022	104	202	6	306
	Valori 2021	57	251	7	308



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizi alla mobilità - Informazioni

D12		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta l'App gratuita Astismartbus?	8,2	1,6	0,2	5	146	7,6	7,9
2	Come valuta l'App gratuita Astiparcheggi?	8,0	1,5	0,2	26	125	7,1	6,3
3	Come valuta l'App gratuita Easypark?	8,2	1,6	0,2	26	125	6,9	/

D12		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D12	Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?	110	209	2	319
	Valori 2022	106	194	12	300
	Valori 2021	28	278	9	306

D12		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami	7,5	1,9	0,3	7	103	6,6	7,4



## SUGGERIMENTI PER AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Presso la fermata del bus alla stazione sostituire le paline in modo da renderle più leggibili e facilmente comprensibili.
- Aumentare il numero di alcuni autobus soprattutto nelle fasce orarie dell'ingresso e dell'uscita dalle scuole e aumentare la copertura oraria serale di almeno un'ora.
- Alcuni autobus risultano non rispettare l'orario previsto ed essere troppo in anticipo o troppo in ritardo (es. linea 6, 3, 4, 1, 7)
- I cittadini ritengono sia più utile disporre di autobus più piccoli ma con maggiori frequenze di passaggio (es. linea 1, 3, 4).
- I cittadini che hanno espresso la propria opinione ritengono sia necessario rendere gratuiti almeno una parte dei parcheggi attualmente a pagamento in piazza Campo del Palio, in modo da garantire più comodità ai lavoratori pendolari nel trovare parcheggio nelle prime ore del mattino.





# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

SERVIZIO CIMITERIALE

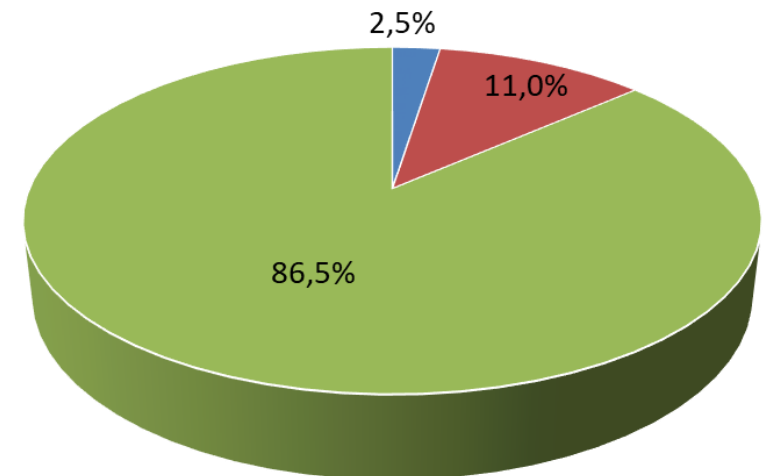


## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – Giudizio Complessivo

Residenza	Giudizio complessivo
	Media
Asti area nord	8,2
Asti area sud	8,5
Asti area ovest	8,4
Asti area est	8,5
Asti centro storico	8,4
Asti frazioni	8,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>8,5</b>

### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



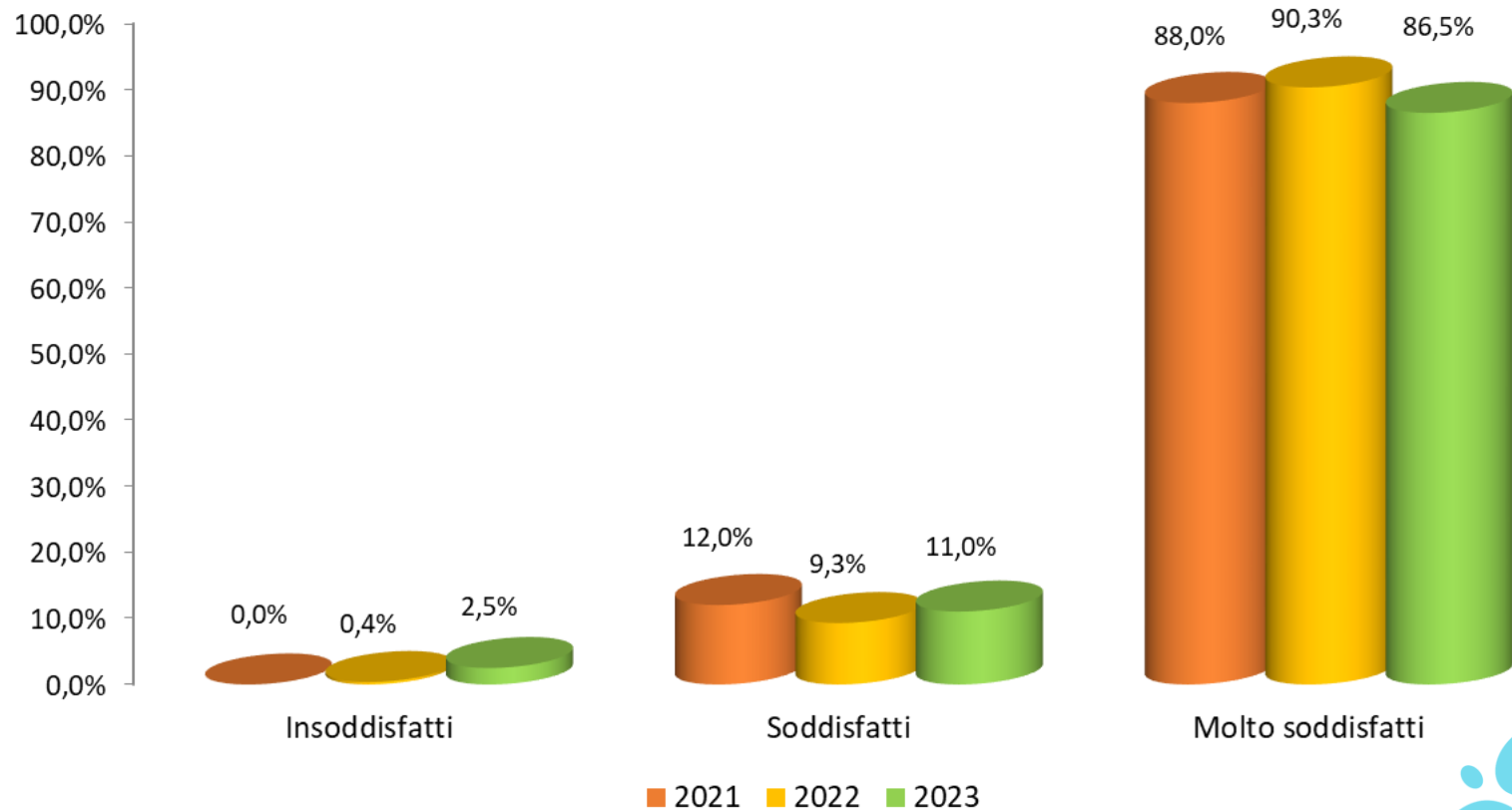
■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Molto soddisfatti



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – Giudizio Complessivo

#### CONFRONTO DATI TRIENNIO



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – Informazioni

D5	Le è capitato di recarsi al cimitero nell'anno:	Percentuale	Valori 2022	Valori 2021
1	Sì, quello di Asti città	62,1%	47,6%	40,5%
2	Sì, Cimitero frazionale	6,9%	3,9%	2,7%
3	No	31,0%	48,5%	56,8%

D6		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
1	È a conoscenza che presso il cimitero urbano di Asti è attivo il servizio di cremazione?	245	60	1	305
	Valori 2022	279	25	5	304
	Valori 2021	228	29	7	257



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – Cortesia personale e accessibilità e gestione dello sportello

D7		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo	8,6	1,2	0,1	107	199	8,8	9,0

D7/D8		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
2	Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo	8,5	1,2	0,1	136	170	8,5	8,4
1	Gestione degli accessi fisici allo sportello	8,3	1,5	0,2	140	166	7,9	7,9
2	Modalità alternative (telefono, mail) per l'accesso agli sportelli	8,2	1,7	0,2	171	135	7,8	7,6



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – Informazioni

D9		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D9	Utilizza il sito web?	44	260	2	304
	Valori 2022	20	284	5	304
	Valori 2021	12	246	6	258

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Le informazioni sul sito web relative al servizio cimiteriale sono chiare e comprensibili?	7,5	1,3	0,2	0	44	8,4	8,6
2	Trova l'aggiornamento del sito web in merito al cimiteriale tempestivo?	7,7	1,5	0,1	1	43	8,1	9,4



## RISULTATI QUALITATIVI

### Servizio cimiteriale – Informazioni

D9		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D9	E' iscritto al servizio di newsletter?	32	273	1	305
	Valori 2022	3	301	5	304
	Valori 2021	2	255	7	257

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la comunicazione per variazioni del servizio cimiteriale tramite newsletter?	7,4	1,9	0,3	0	32	8,3	10,0



## RISULTATI QUALITATIVI

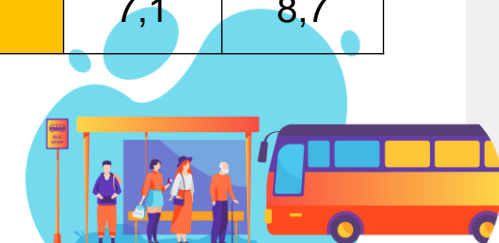
### Servizio cimiteriale – Informazioni

D9		Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D9	Utilizza l'APP gratuita ASTICIMITERI per avere informazioni sul servizio cimiteriale?	34	271	1	305
	Valori 2022	11	293	5	304
	Valori 2021	9	249	6	258

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta l'APP ASTICIMITERI?	7,9	1,4	0,2	0	34	7,8	9,3

D9		Sì	No	Non so	N. rispondenti
D9	Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?	56	249	1	305
	Valori 2022	66	237	6	303
	Valori 2021	8	251	5	259

D9		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la tempestività di ASP SPA nel rispondere ai reclami	7,7	1,7	0,2	1	55	7,1	8,7





## SUGGERIMENTI PER AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Alcuni cittadini hanno segnalato di tenere più pulito sia l'ingresso che la parte interna del cimitero di Asti città.
- Riparare alcune stradine interne per garantire un accesso più agevole.
- Creare più aree di sosta e panchine per i visitatori.

