

# 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 stata 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.



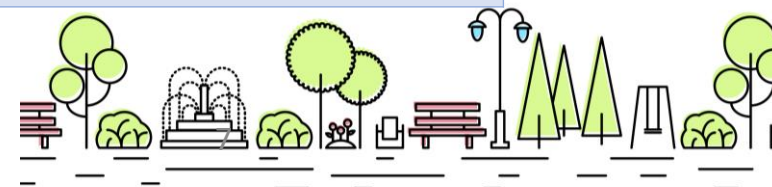
## METODOLOGIA DI INDAGINE

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 - 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

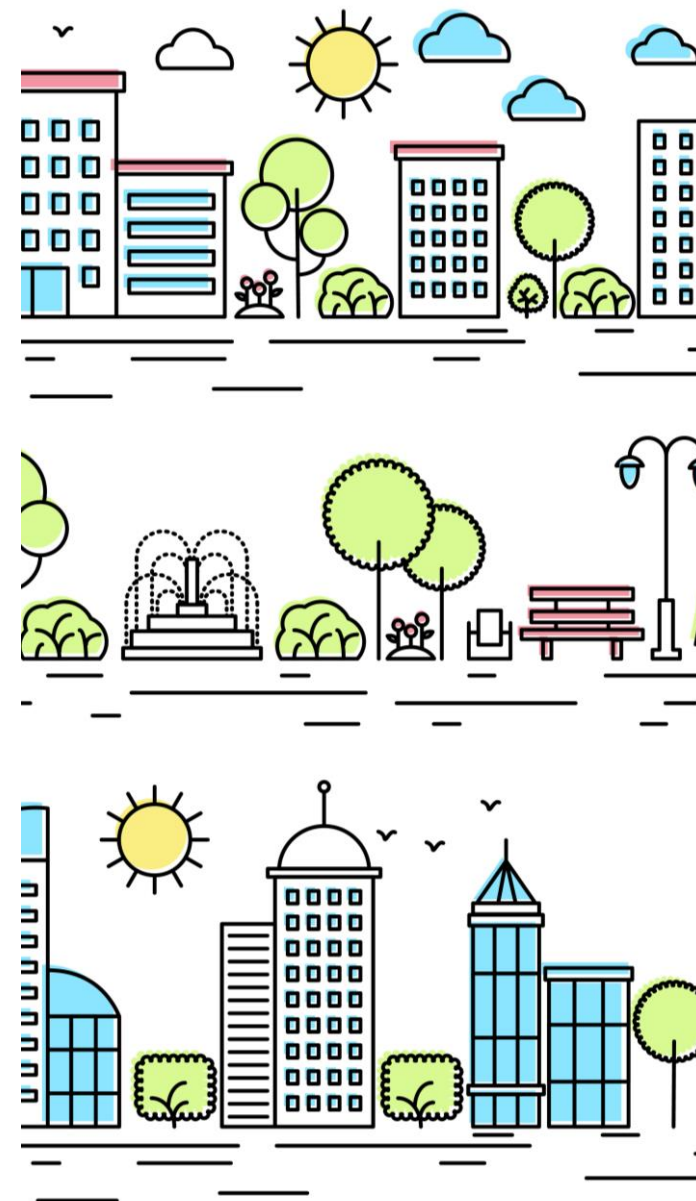
D10		Media	Dev. Standard	Coeff. Var.	Non so	N. rispondenti	Media 2022	Media 2021
1	Come valuta la tempestività di risposta da parte di queste due linee telefoniche?	8,0	1,4	0,2	3	82	7,5	7,5



# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

IGIENE URBANA

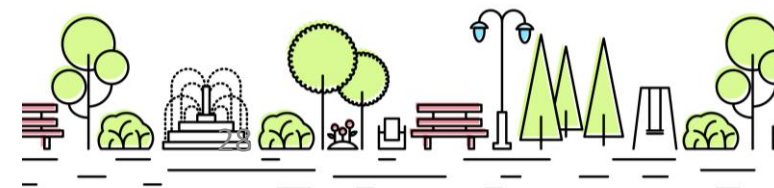


## RISULTATI QUALITATIVI

### 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



# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

SERVIZI ALLA MOBILITA'



## 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		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



# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Risultati Anno 2023

SERVIZIO CIMITERIALE



## 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

