



INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION AREE DI SOSTA



Prot. n. 0009893/2023 (c_a662-c_a662-REG_UNICO_PROT-11/01/2023 09:56:18-0009893)

1A RILEVAZIONE OTTOBRE/DICEMBRE 2022

MODALITÀ OPERATIVE

- ▶ **Tipologia di indagine:** quantitativa
- ▶ **Strumento di rilevazione:** questionario strutturato
- ▶ **Periodo di realizzazione delle interviste:** da Ottobre a Dicembre 2022
- ▶ **Modalità di rilevazione :** *Intervista Face to Face*
- ▶ **Numero di interviste :** *700 di cui:*
 - ▶ *Zona a Sosta Regolamentata: 243*
 - ▶ *Zona Recintata: 137*
 - ▶ *Park & Ride: 320*

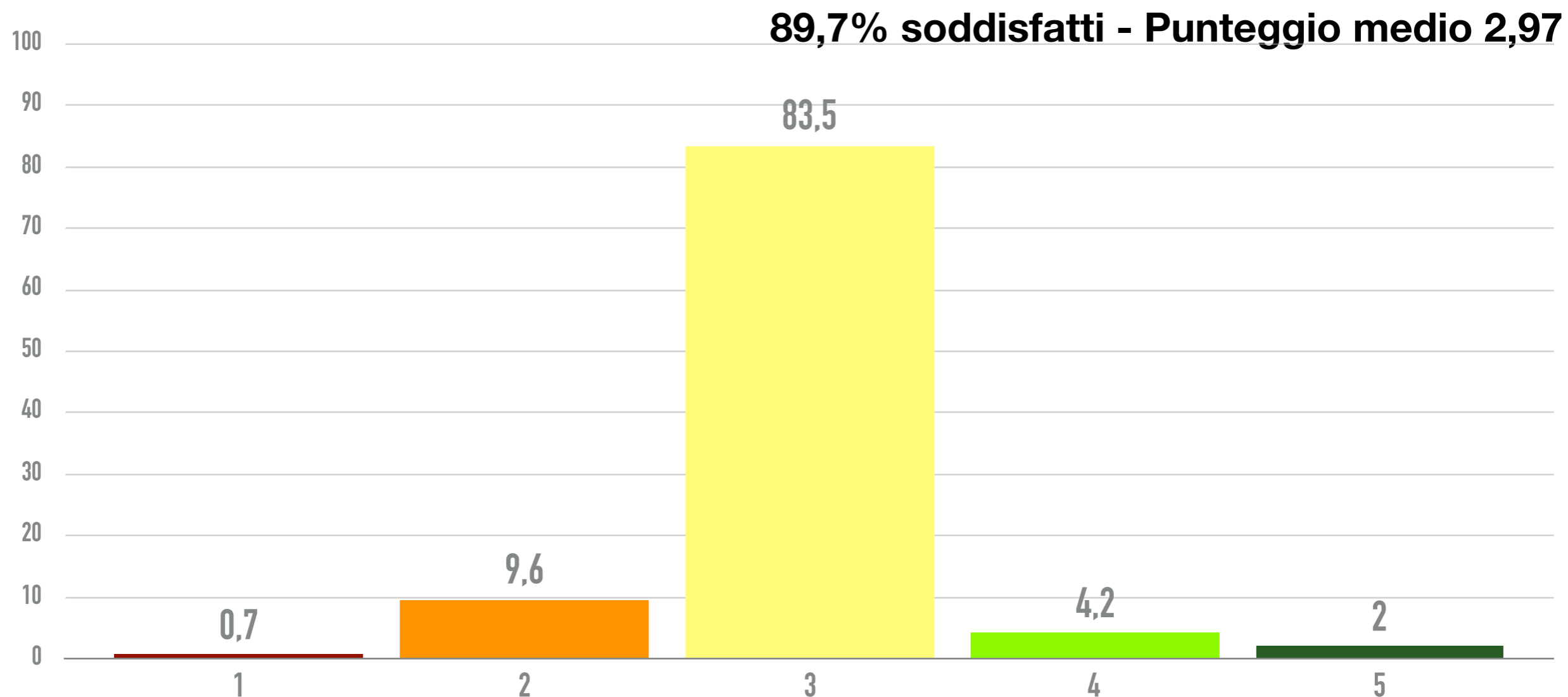


Valutazione del servizio

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SERVIZI DEL PERSONALE AUSILIARIO

CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

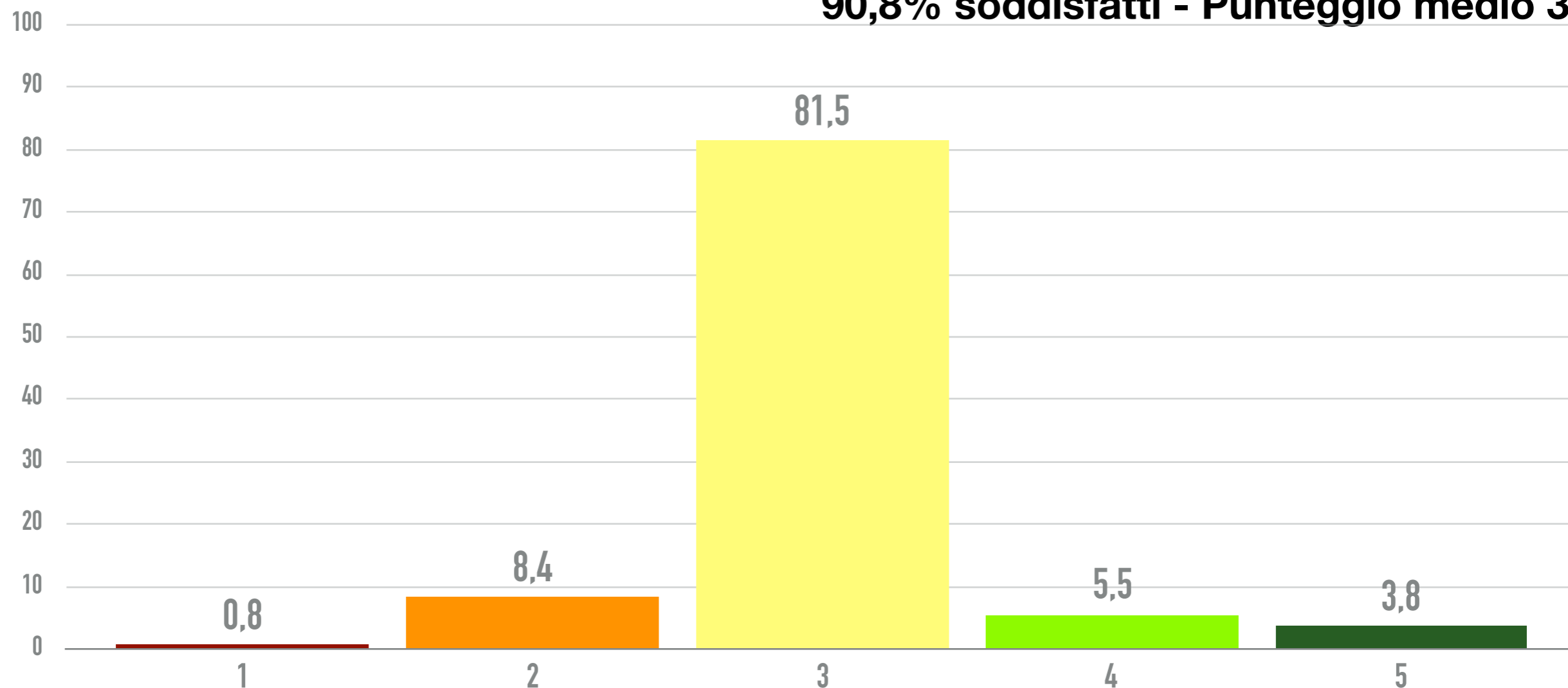
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SERVIZI DEL PERSONALE AUSILIARIO

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

90,8% soddisfatti - Punteggio medio 3,03



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

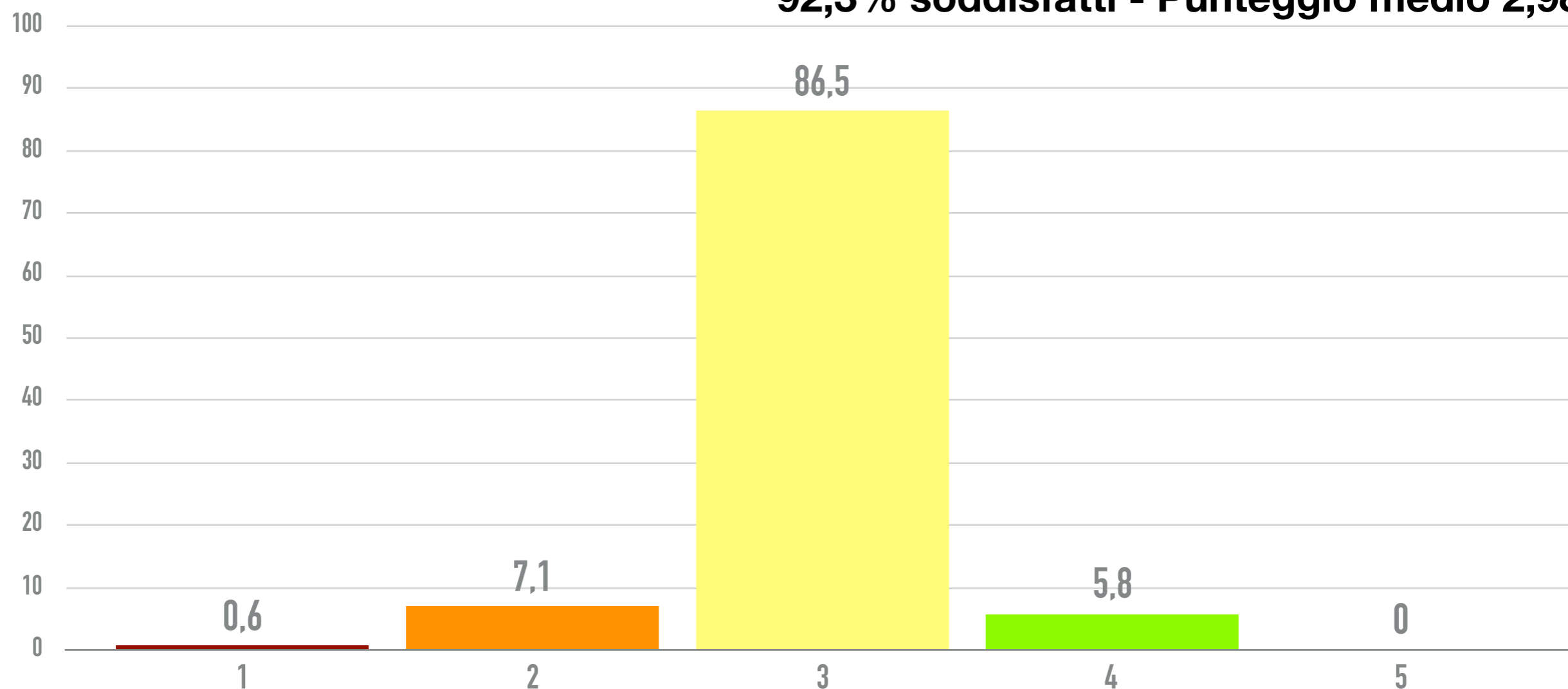
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SERVIZI DEL PERSONALE AUSILIARIO

FACILITÀ DI ACQUISTO DEL TITOLO DI SOSTA

92,3% soddisfatti - Punteggio medio 2,98



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

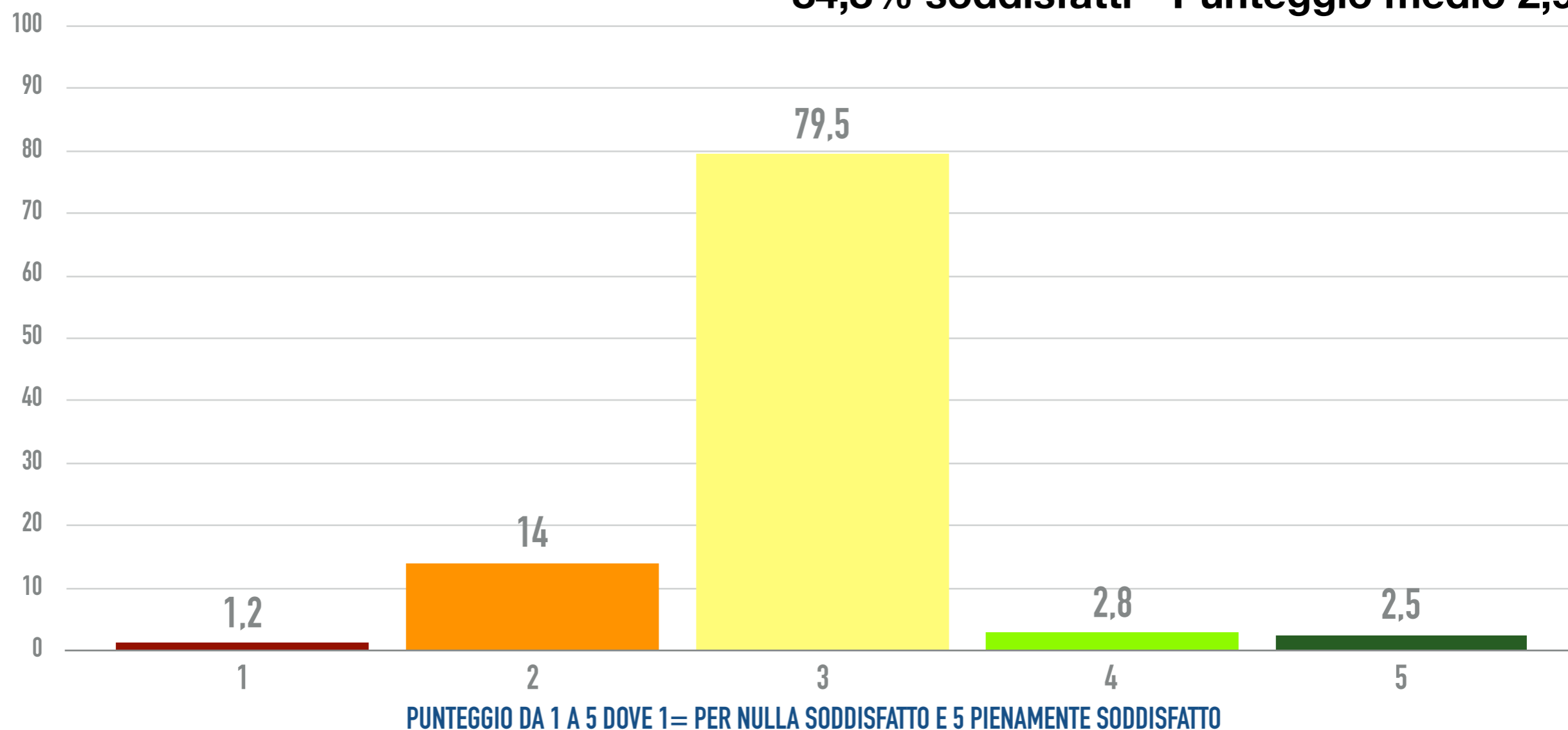
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SERVIZI DI RIVENDITA (AGENZIE) (DA EFFETTUARE SOLO PER I SERVIZI SU STRADA)

DISLOCAZIONE SUL TERRITORIO

84,8% soddisfatti - Punteggio medio 2,9

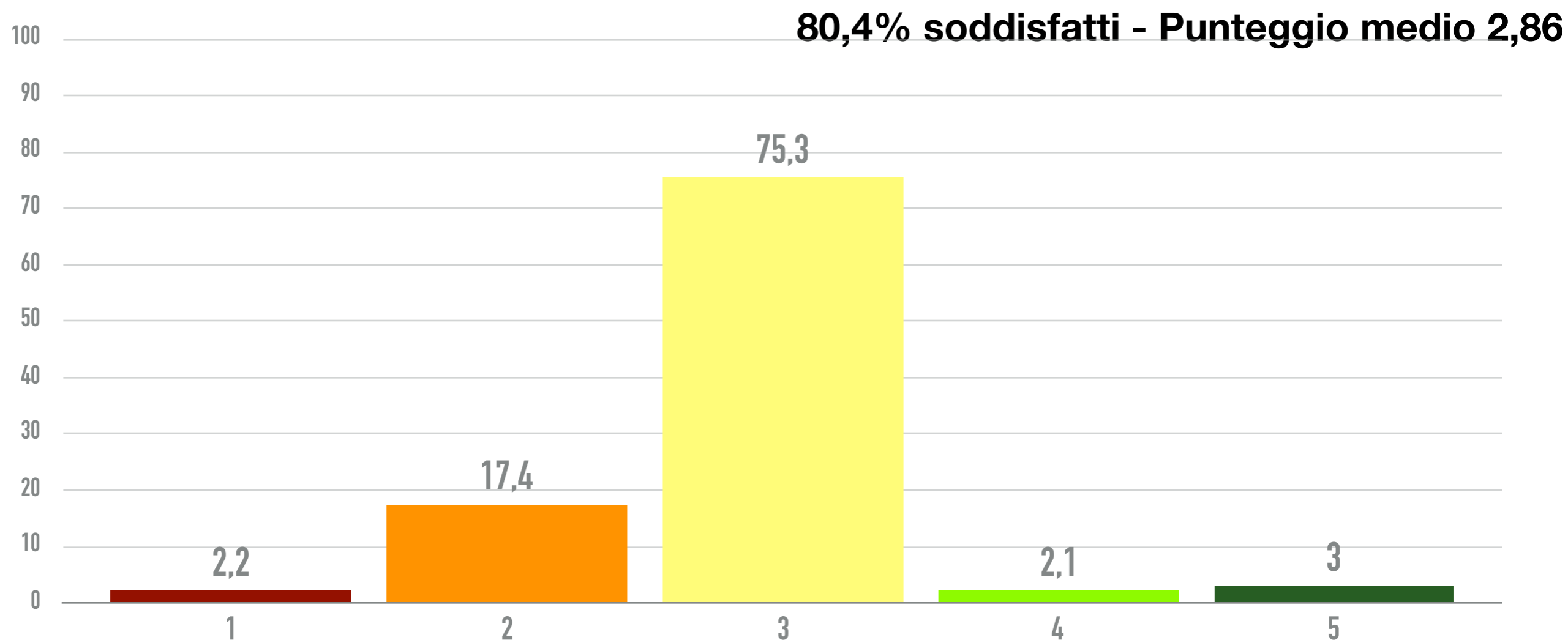


Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SERVIZI DI RIVENDITA (AGENZIE) (DA EFFETTUARE SOLO PER I SERVIZI SU STRADA)

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

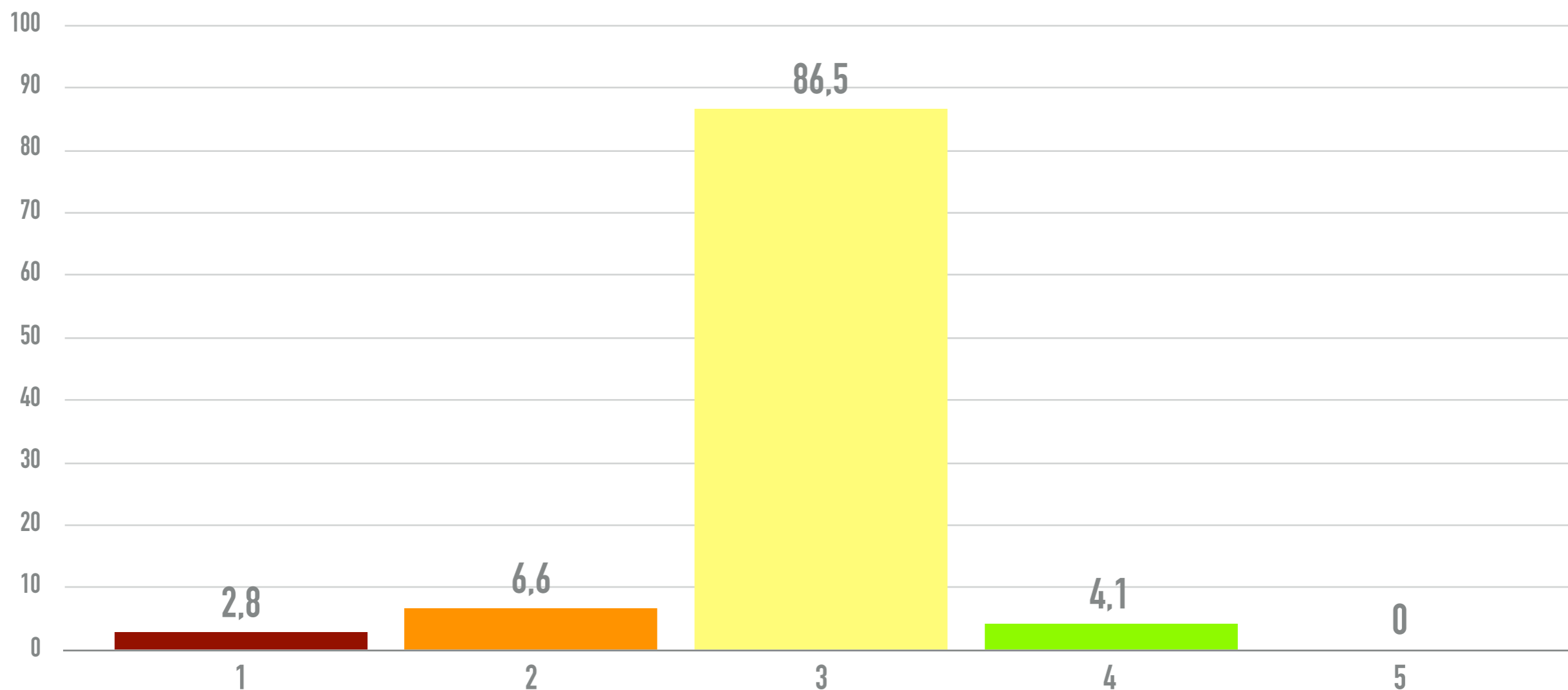


Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA? SERVIZI DI RIVENDITA (AGENZIE) (DA EFFETTUARE SOLO PER I SERVIZI SU STRADA)

DISPONIBILITÀ DELL'INTERA GAMMA DEI TITOLI DI SOSTA

90,6% soddisfatti - Punteggio medio 2,92



Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"

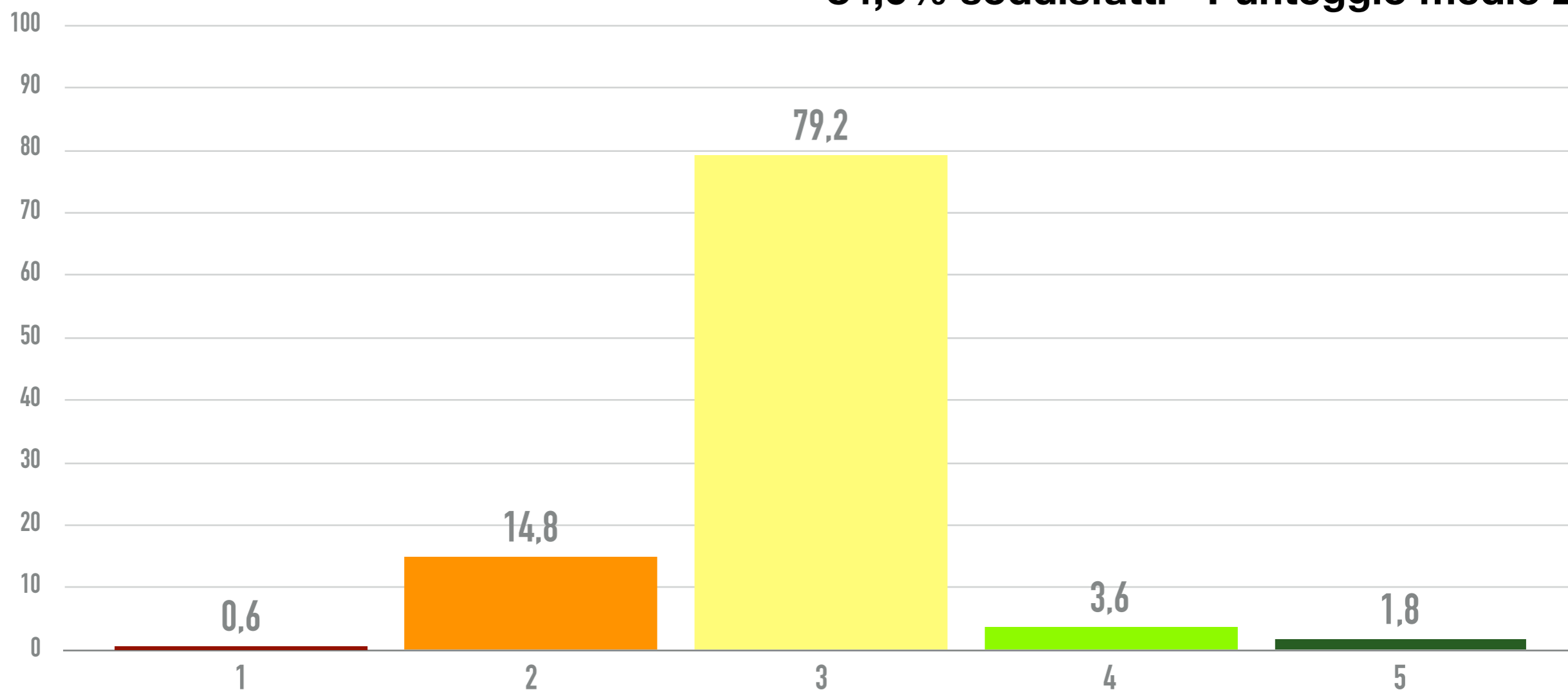
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

VISIBILITÀ DELLA SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE

84,6% soddisfatti - Punteggio medio 2,91



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

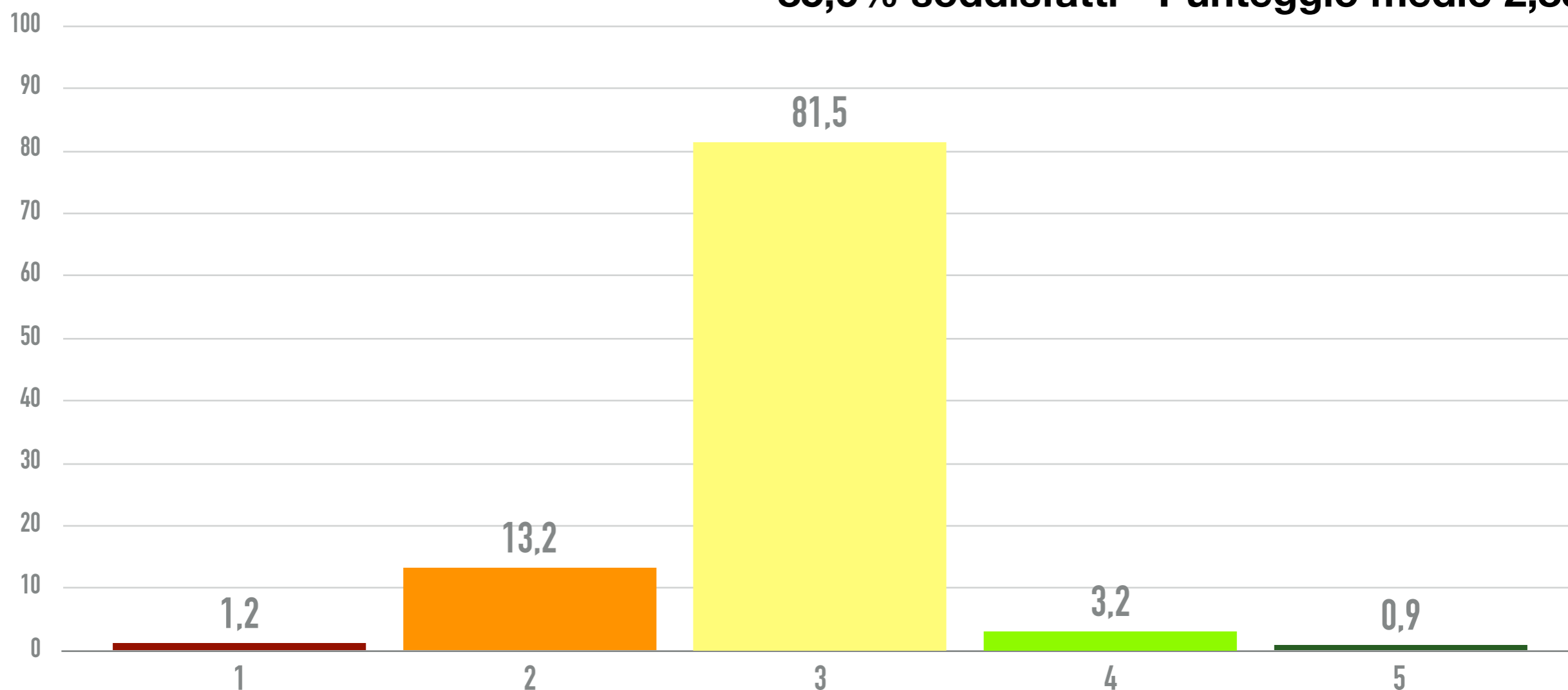
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

85,6% soddisfatti - Punteggio medio 2,89



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

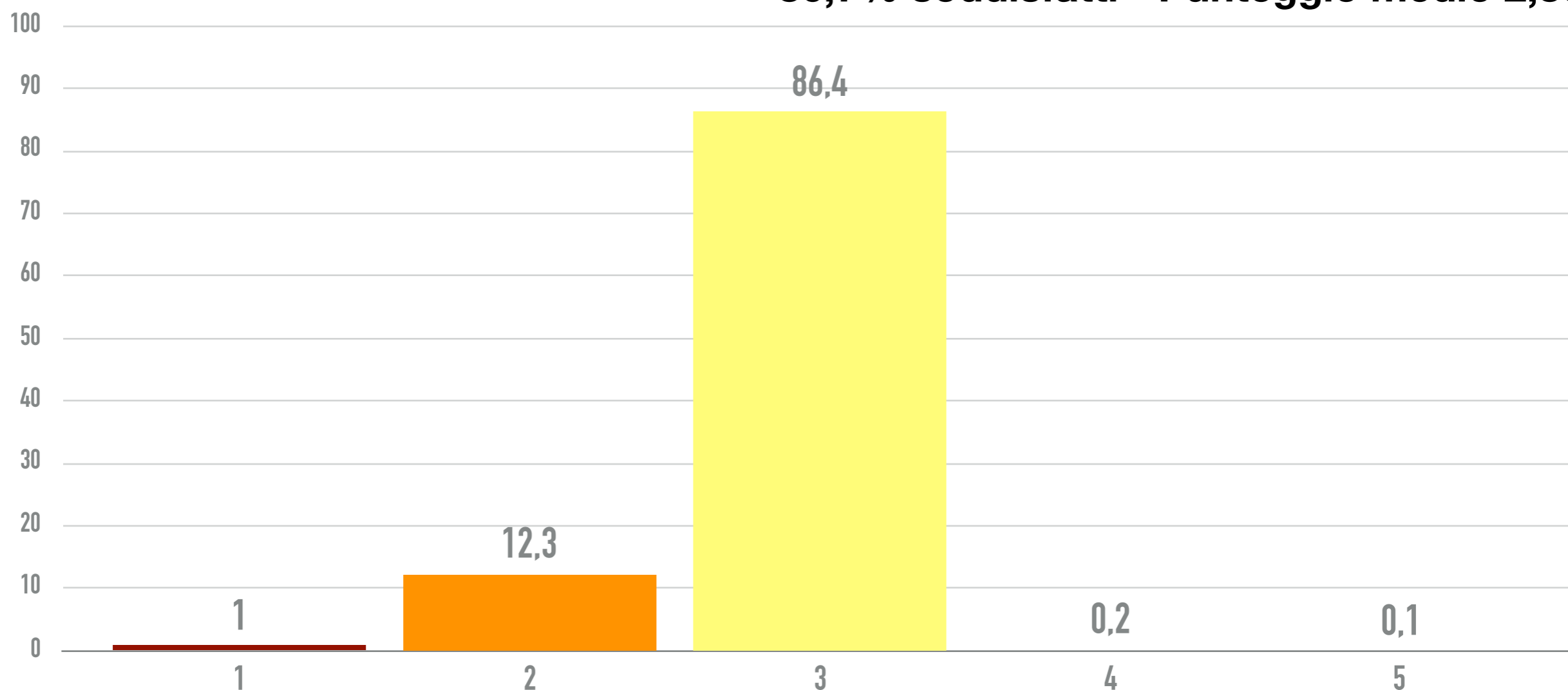
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI

86,7% soddisfatti - Punteggio medio 2,86



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

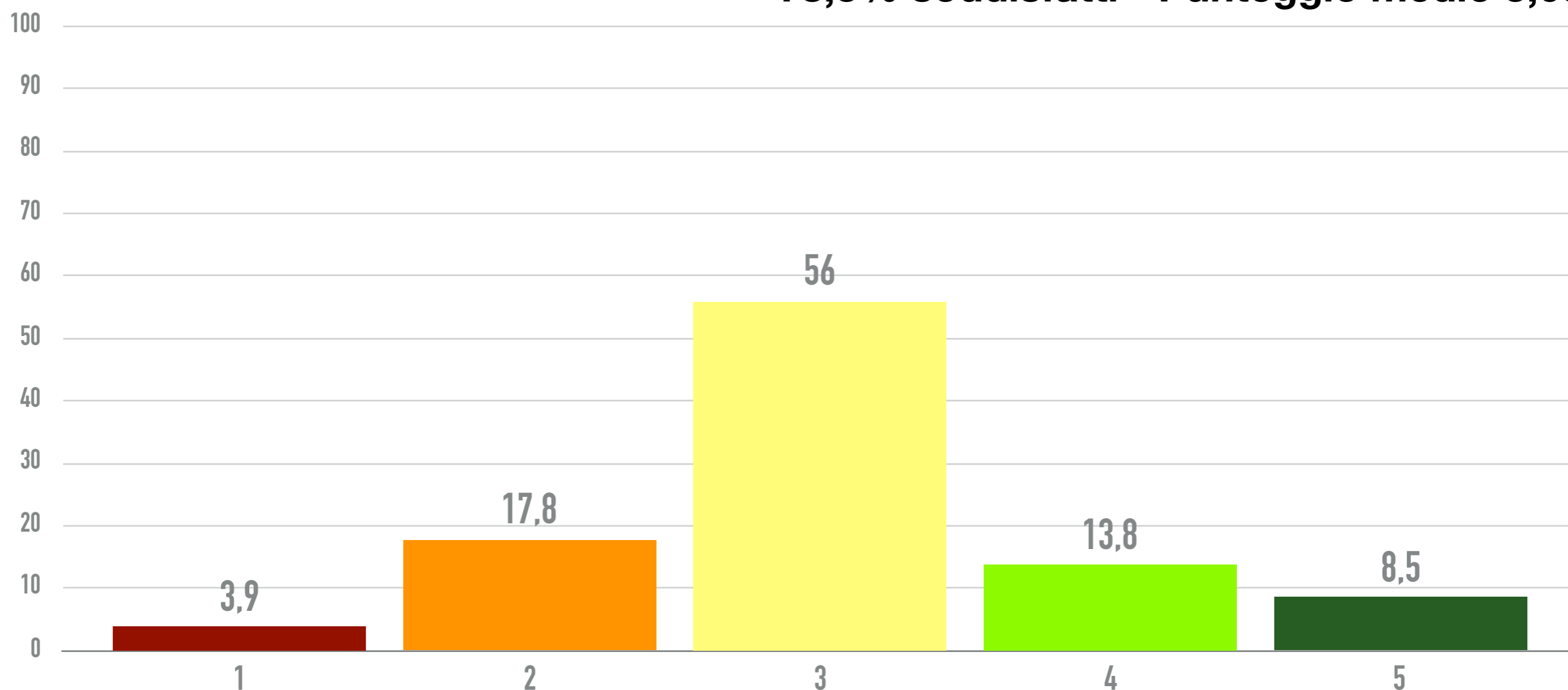
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

STATO DI MANUTENZIONE DELLE AREE DI SOSTE

78,3% soddisfatti - Punteggio medio 3,05



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

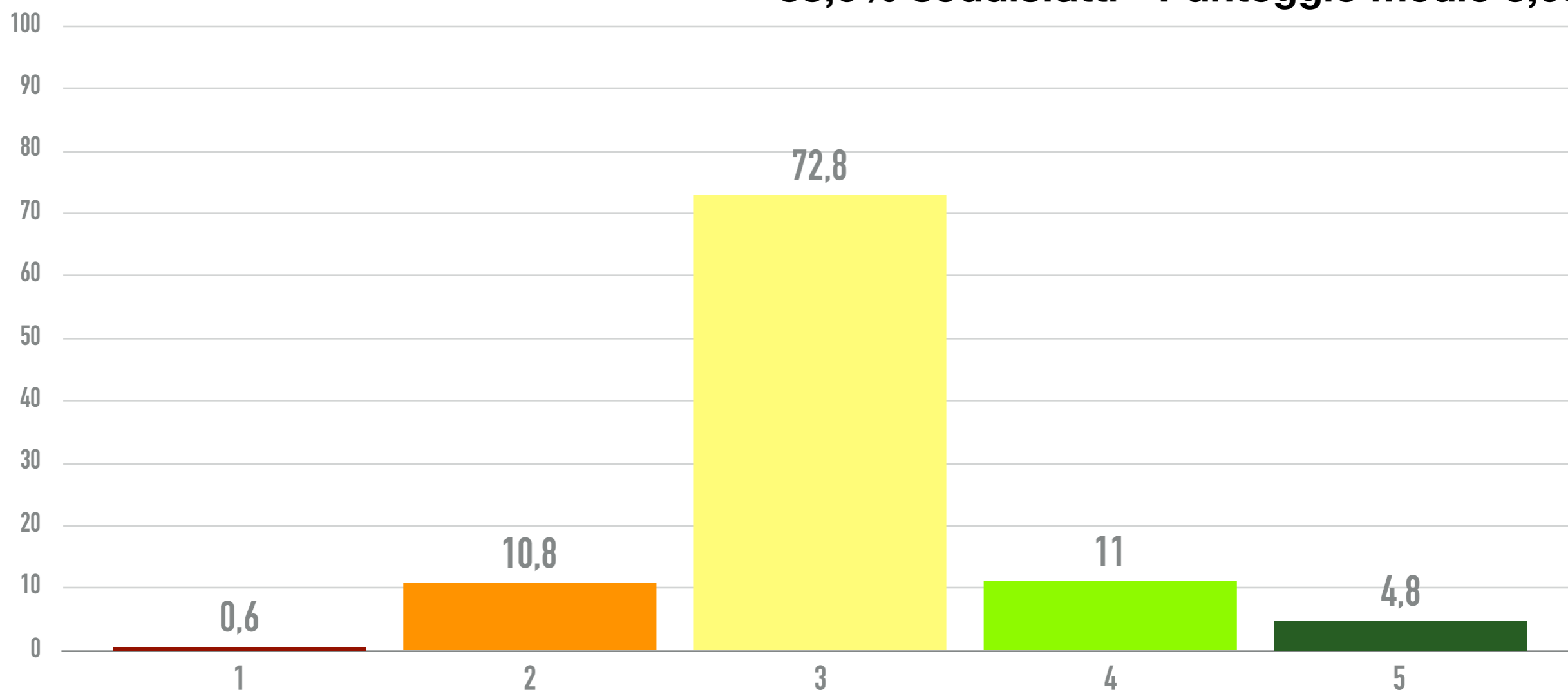
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

PRESENZA E FUNZIONAMENTO DEI PARCOMETRI

88,6% soddisfatti - Punteggio medio 3,09



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

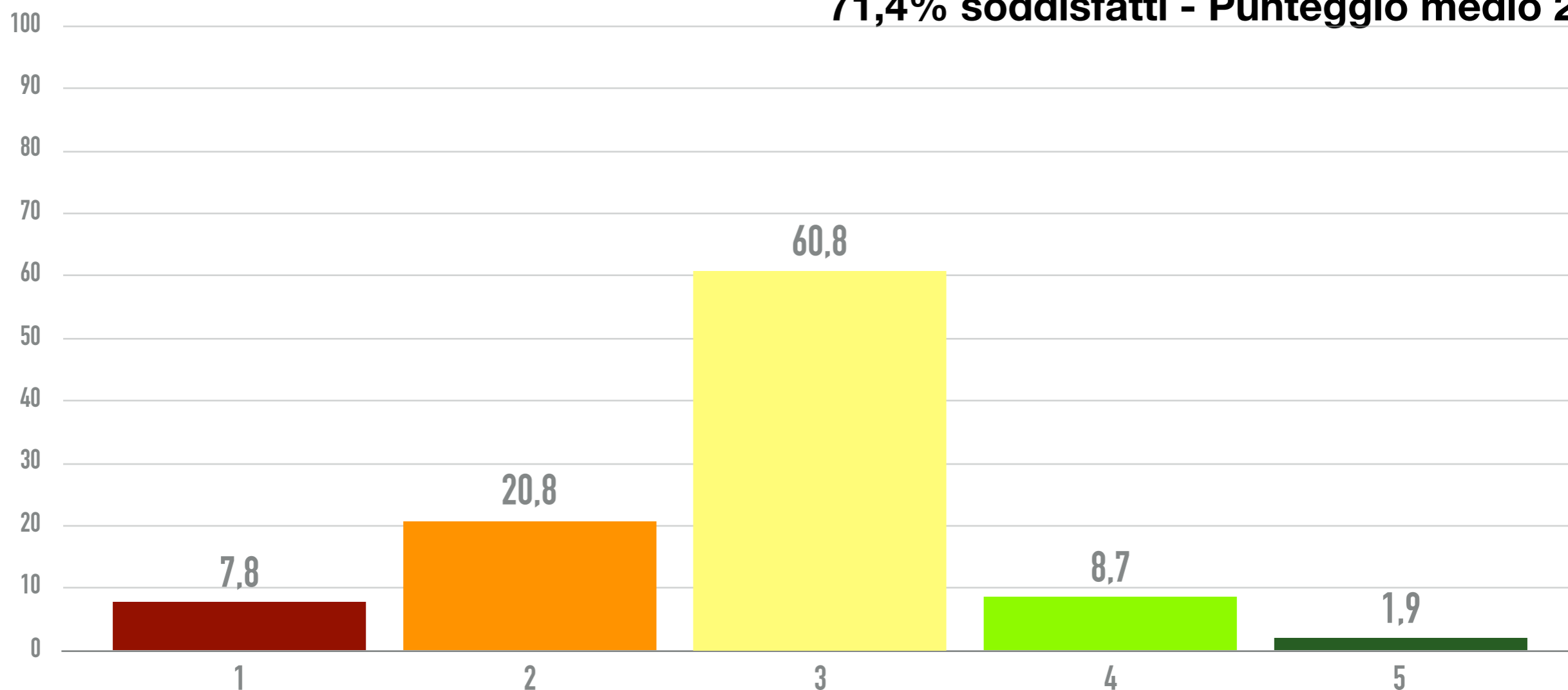
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

LIVELLO DI SERVIZIO PER I VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

71,4% soddisfatti - Punteggio medio 2,76



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

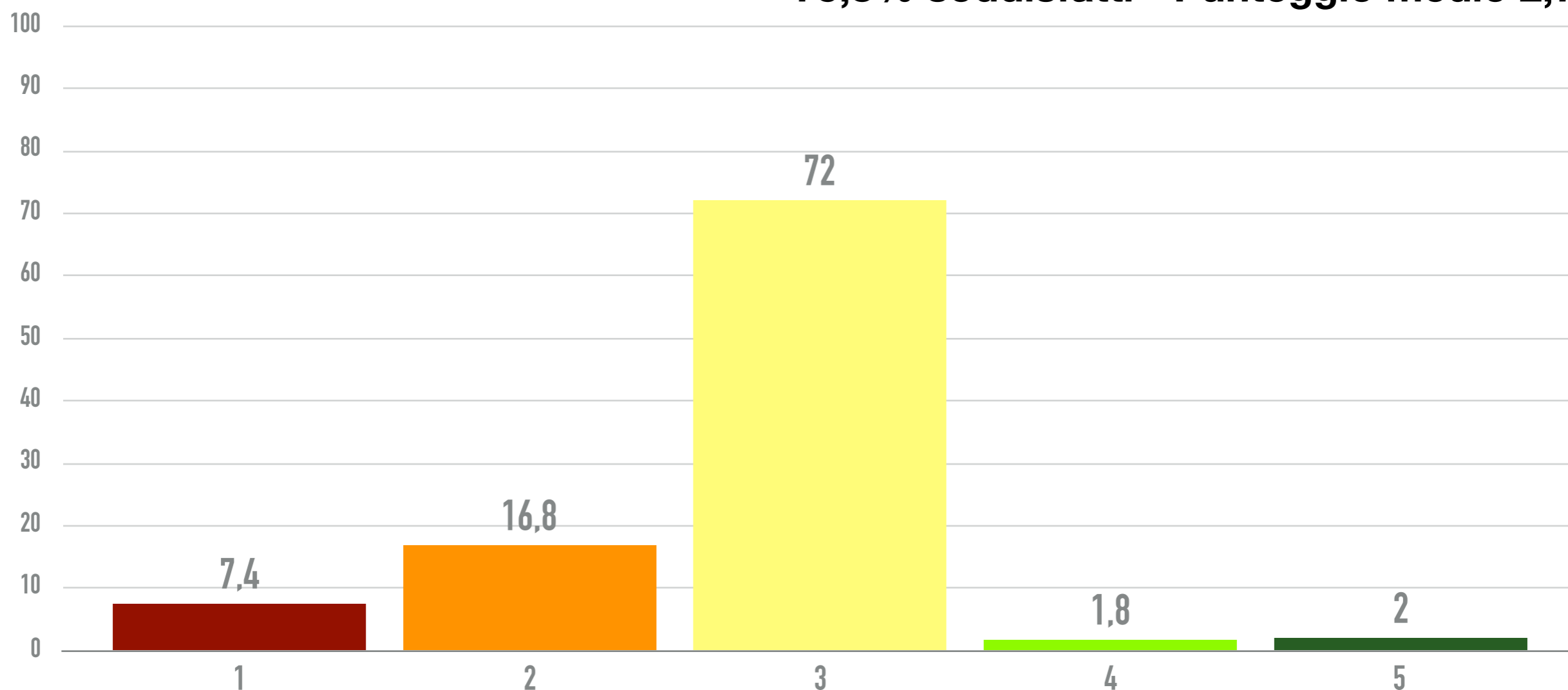
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

STATO DI MANUTENZIONE NELLE AREE DI SOSTA

75,8% soddisfatti - Punteggio medio 2,74



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

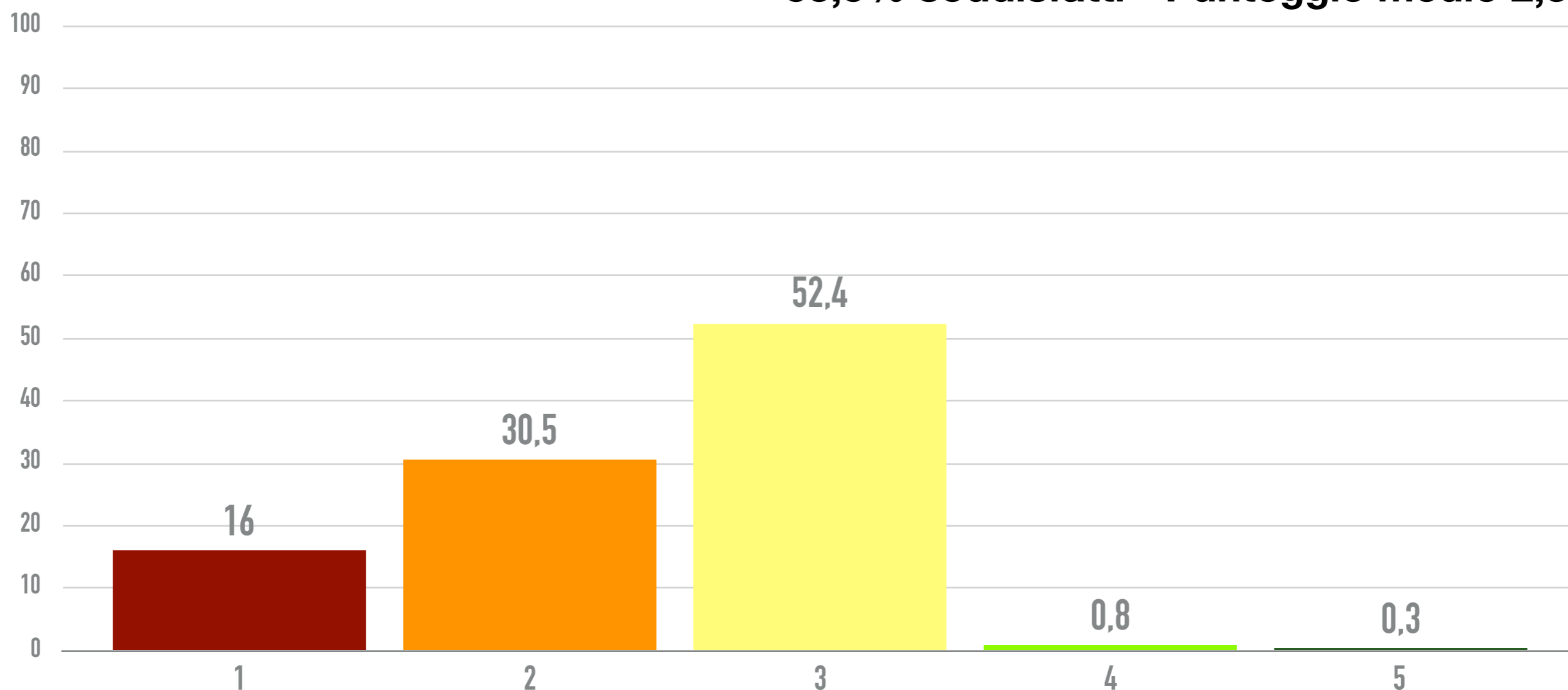
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE AREE DI SOSTA

53,5% soddisfatti - Punteggio medio 2,39



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

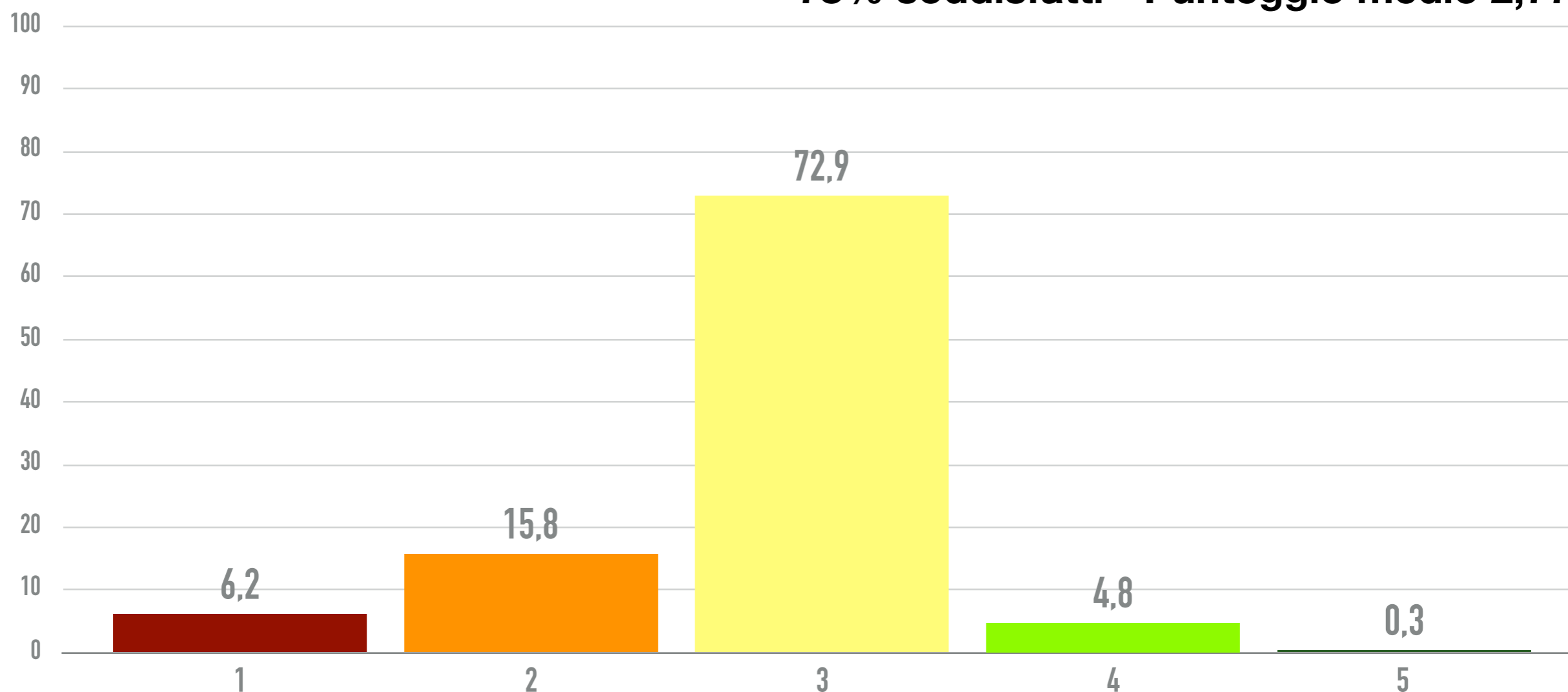
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

INFRASTRUTTURE (SEGNALETICA ORRIZONTALE E VERTICALE, PARCOMETRI, ECC...)

COMODITÀ E ADEGUATEZZA DELLE SOSTE

78% soddisfatti - Punteggio medio 2,77



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

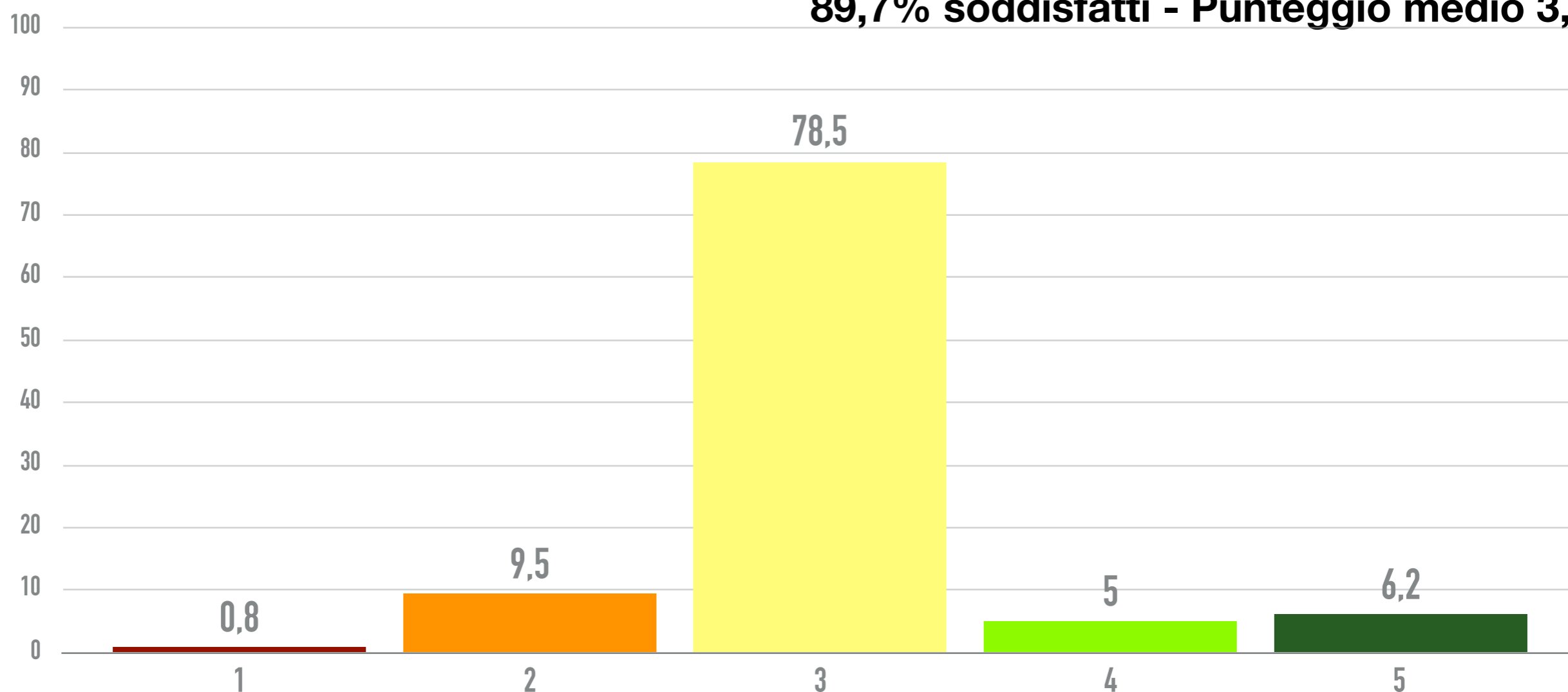
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

TITOLI DI SOSTA

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

89,7% soddisfatti - Punteggio medio 3,06



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

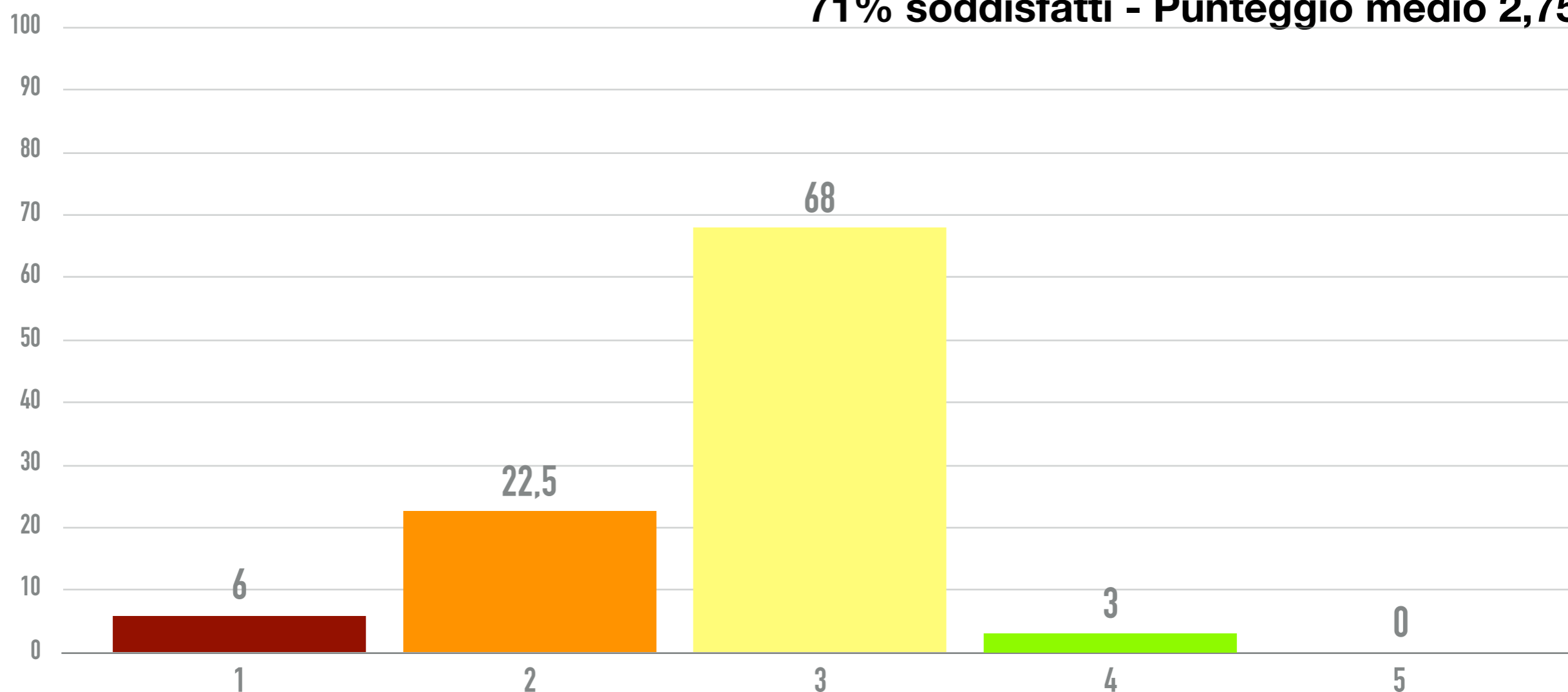
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

TITOLI DI SOSTA

ADEGUATEZZA DEL TITOLO RISPETTO ALLE SUE ESIGENZE DI SOSTA

71% soddisfatti - Punteggio medio 2,75



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

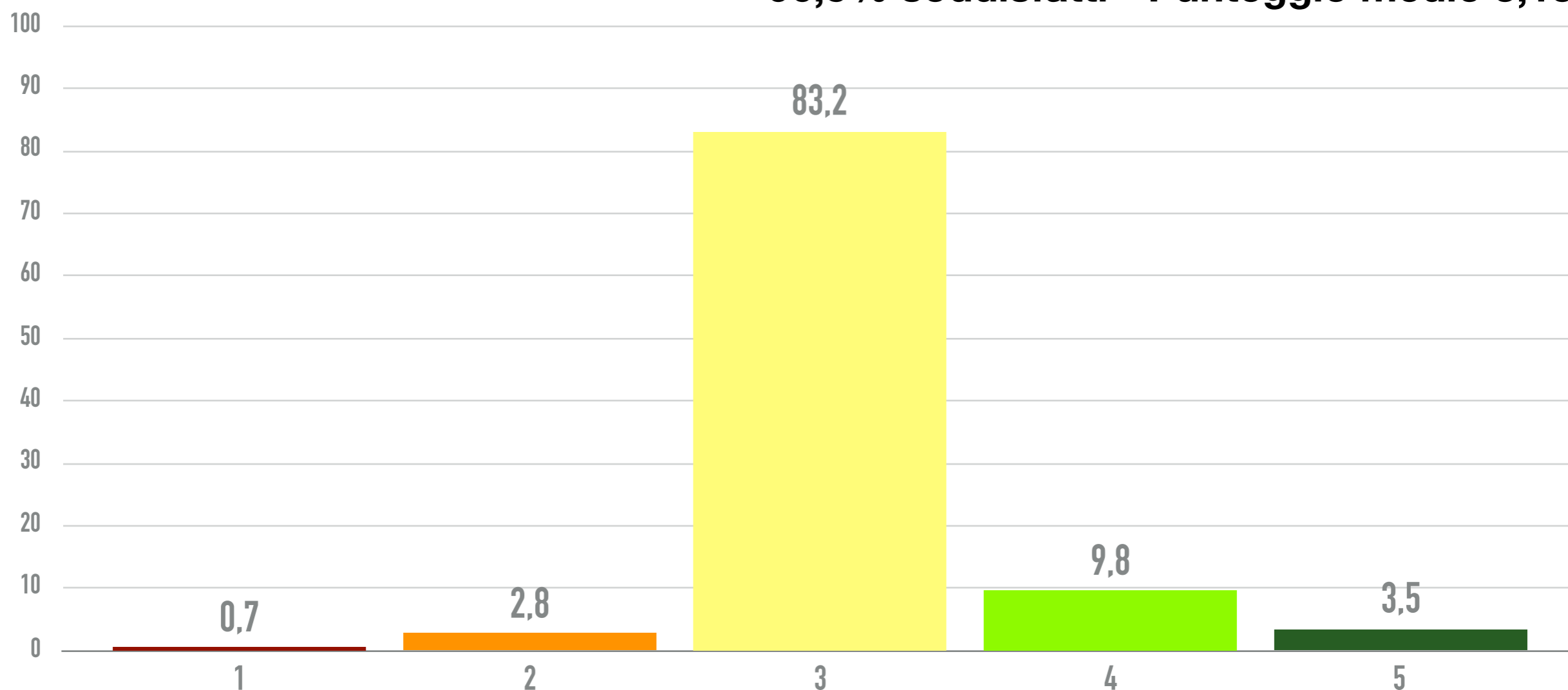
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

TITOLI DI SOSTA

FACILITÀ DI ACQUISTO DEI TITOLI DI SOSTA

96,5% soddisfatti - Punteggio medio 3,13



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

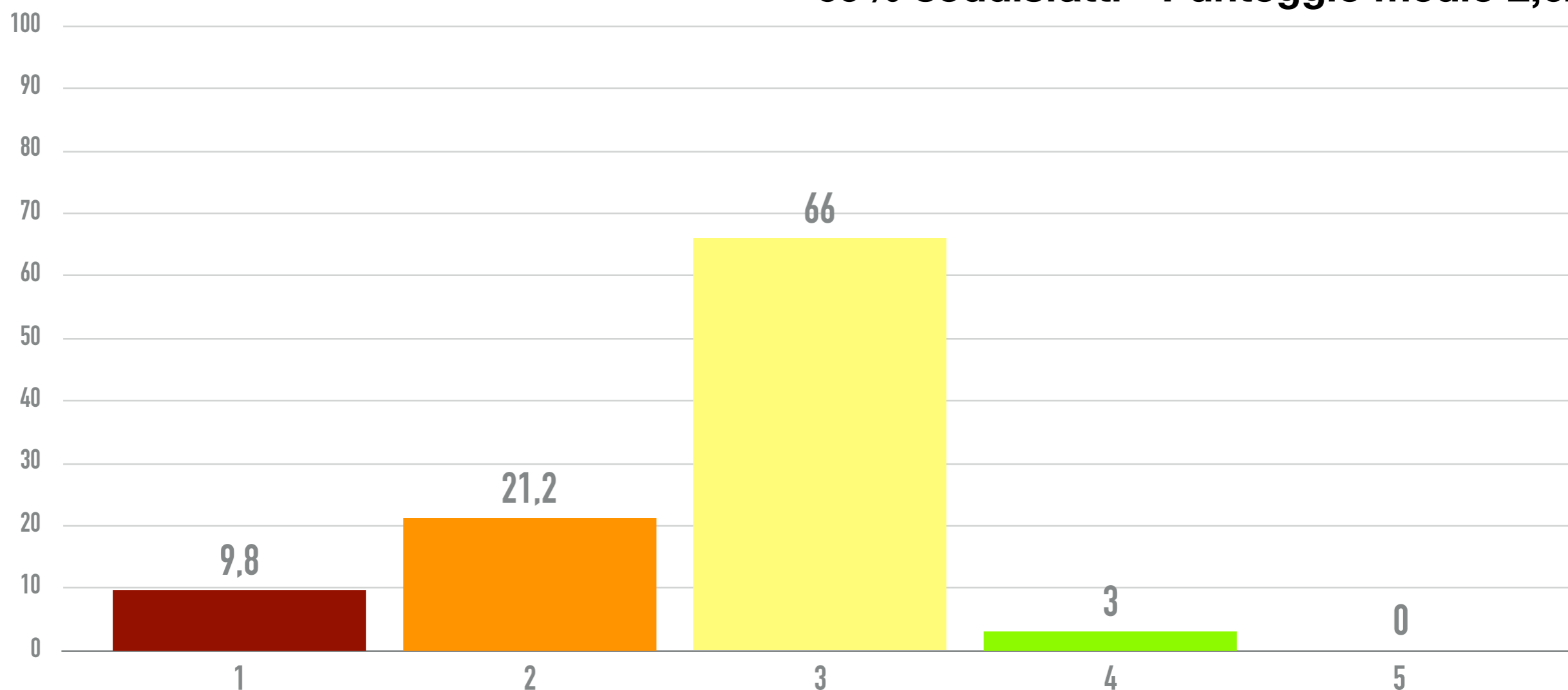
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SICUREZZA

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE ALL'INTERNO DELLE AREE DI SOSTA

69% soddisfatti - Punteggio medio 2,62



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

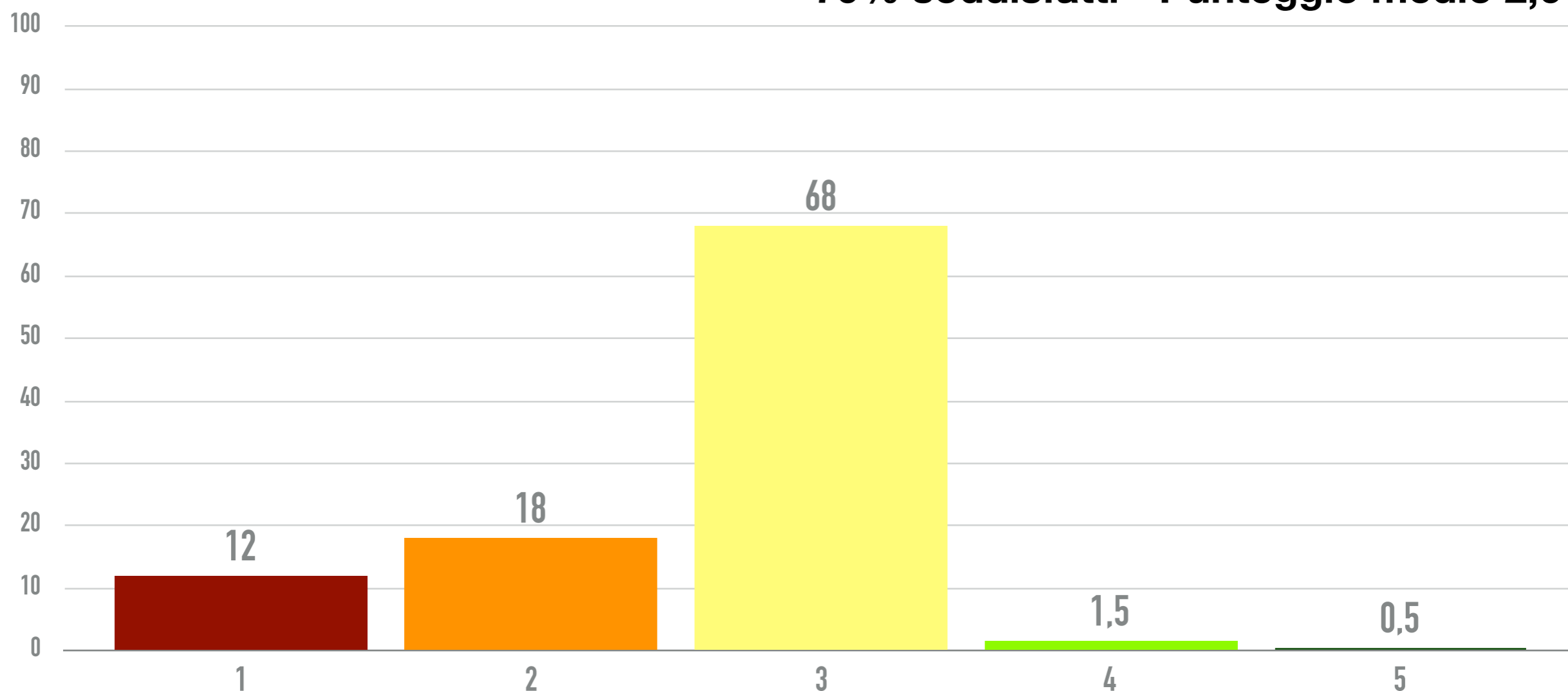
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SICUREZZA

PRESENZA DI IMPIANTI DI VIDEO-SORVEGLIANZA

70% soddisfatti - Punteggio medio 2,61



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

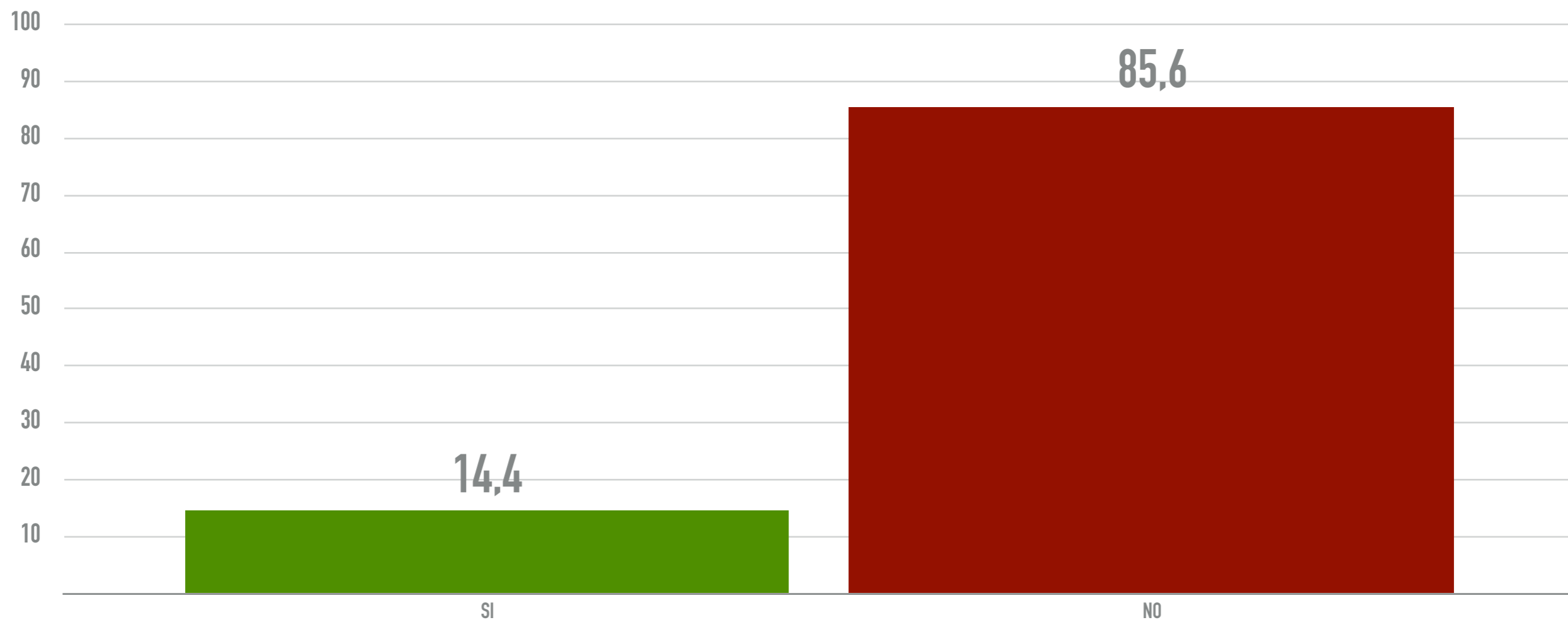
RIEPILOGO PUNTEGGI MEDI

	MEDIA PUNTEGGI PRIMA TORNATA
1.Cortesìa, disponibilità e professionalità	2,97
2.Chiarezza e completezza delle informazioni	3,03
3. Facilità di acquisto del titolo di sosta	2,98
4. Dislocazione sul territorio	2,9
5. Chiarezza e completezza delle informazioni	2,86
6. Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta	2,92
7.Visibilità della segnaletica orizzontale e verticale	2,91
8. Chiarezza e completezza delle informazioni	2,89
9. Aggiornamento delle informazioni	2,86

RIEPILOGO PUNTEGGI MEDI

	MEDIA PUNTEGGI TERZA TORNATA
10. Stato di manutenzione delle aree di soste	3,05
11. Presenza e funzionamento dei parcometri	3,09
12. Livello di servizio per i viaggiatori diversamente abili	2,76
13. Stato di manutenzione nelle aree di sosta	2,74
14. Pulizia e condizioni igieniche delle aree di sosta	2,39
15. Comodità e adeguatezza delle soste	2,77
16. Chiarezza e completezza delle informazioni	3,06
17. Adeguatezza del titolo rispetto alle Sue esigenze di sosta	2,75
18. Facilità di acquisto dei titoli di sosta	3,13
19. Sicurezza personale e patrimoniale all'interno delle aree di sosta	2,62
20. Presenza di impianti di video-sorveglianza	2,61

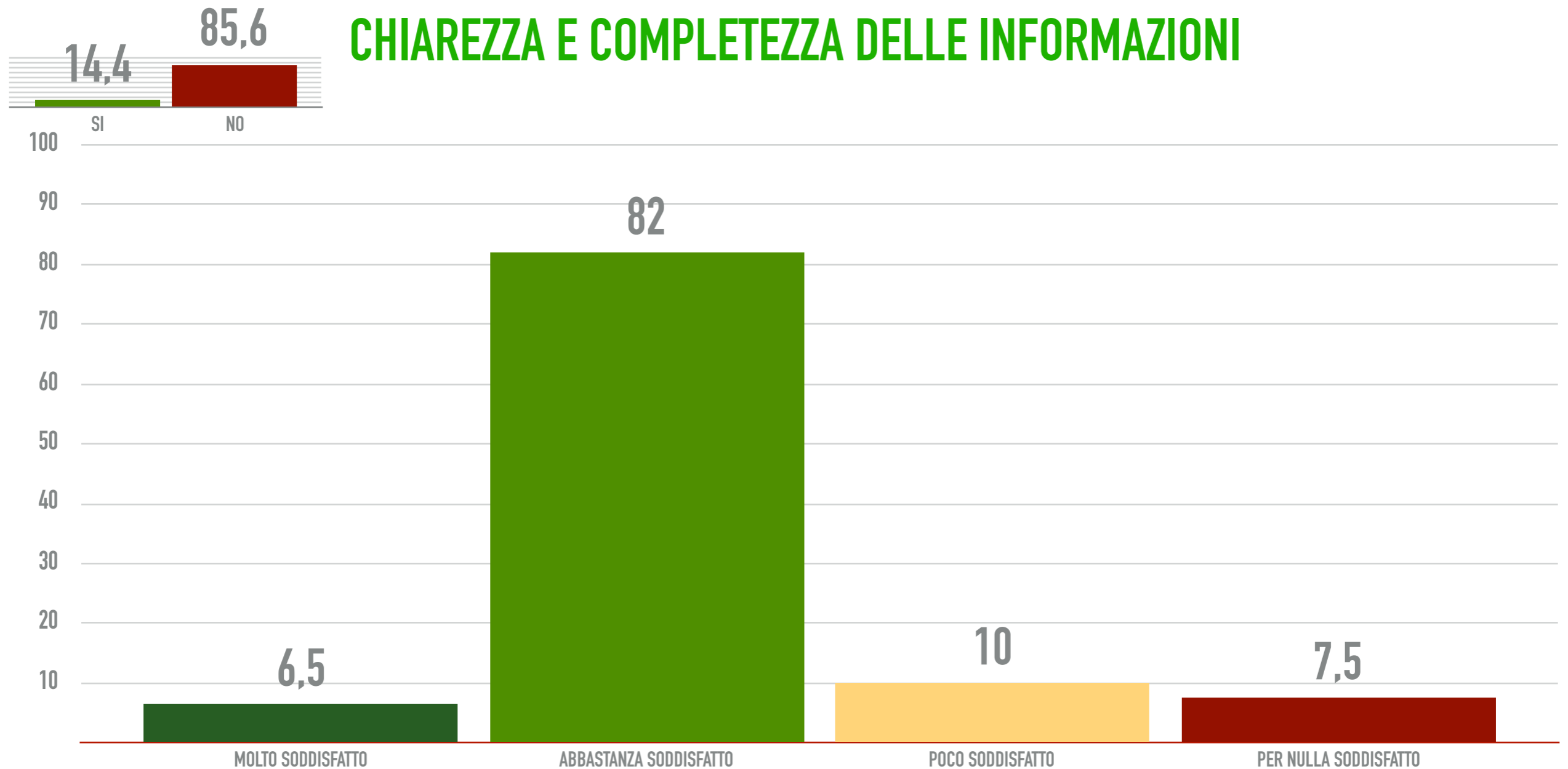
HA MAI UTILIZZATO IL SITO WEB DEDICATO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE RISPETTO AL SITO WEB?

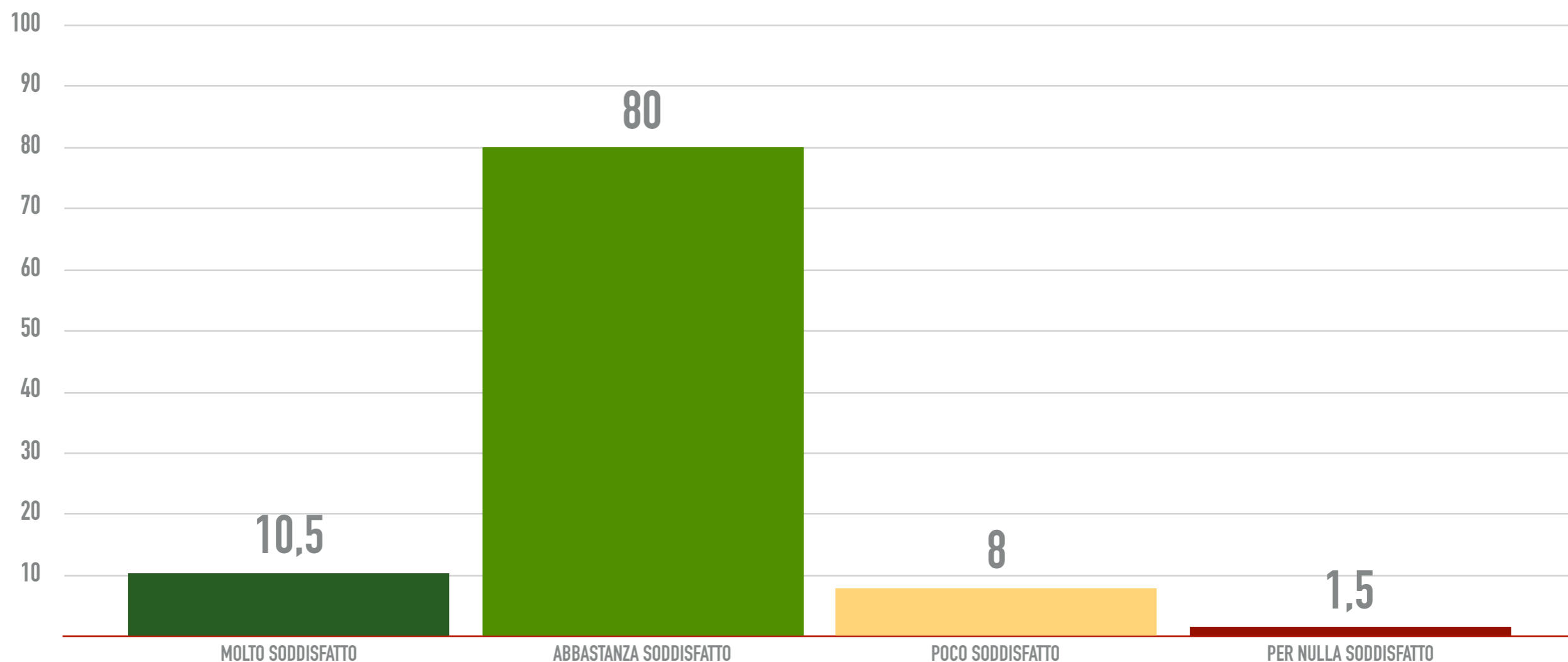
CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato il sito web

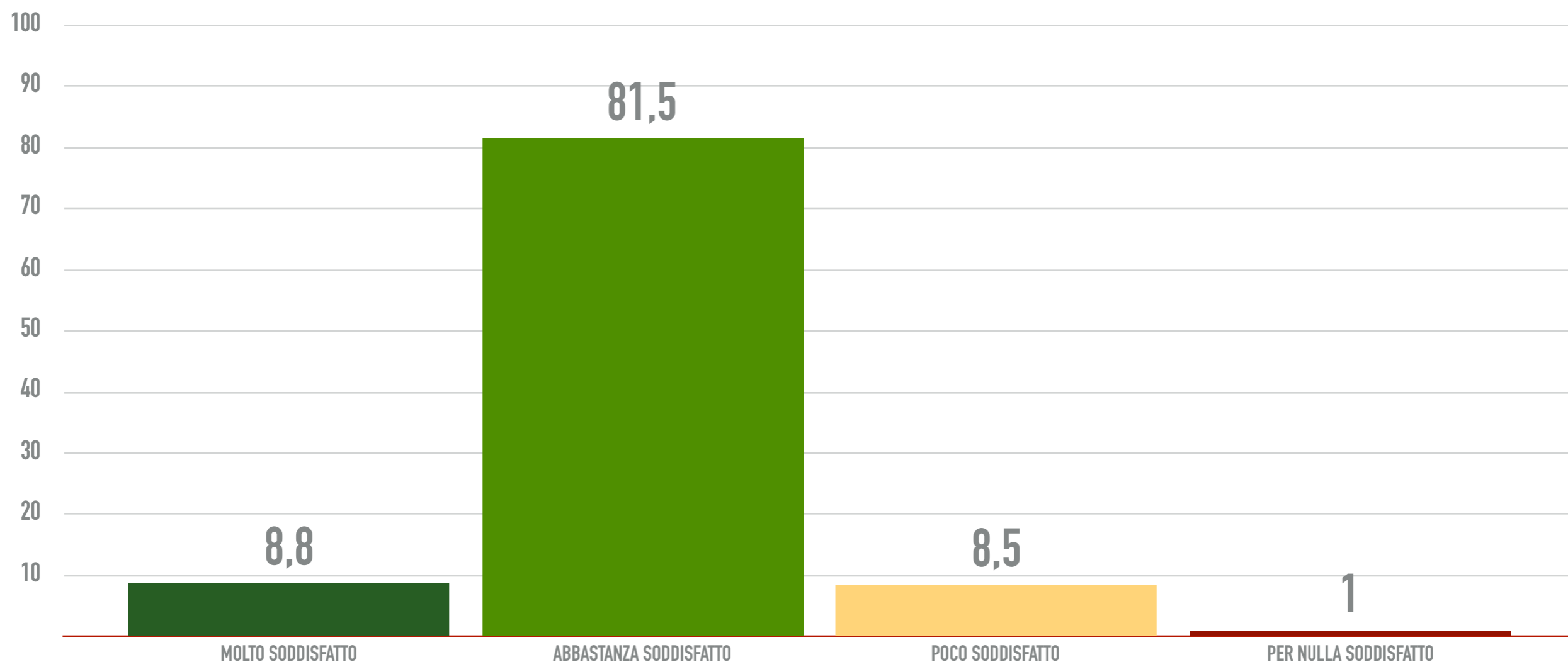
QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE RISPETTO AL SITO WEB?

AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI



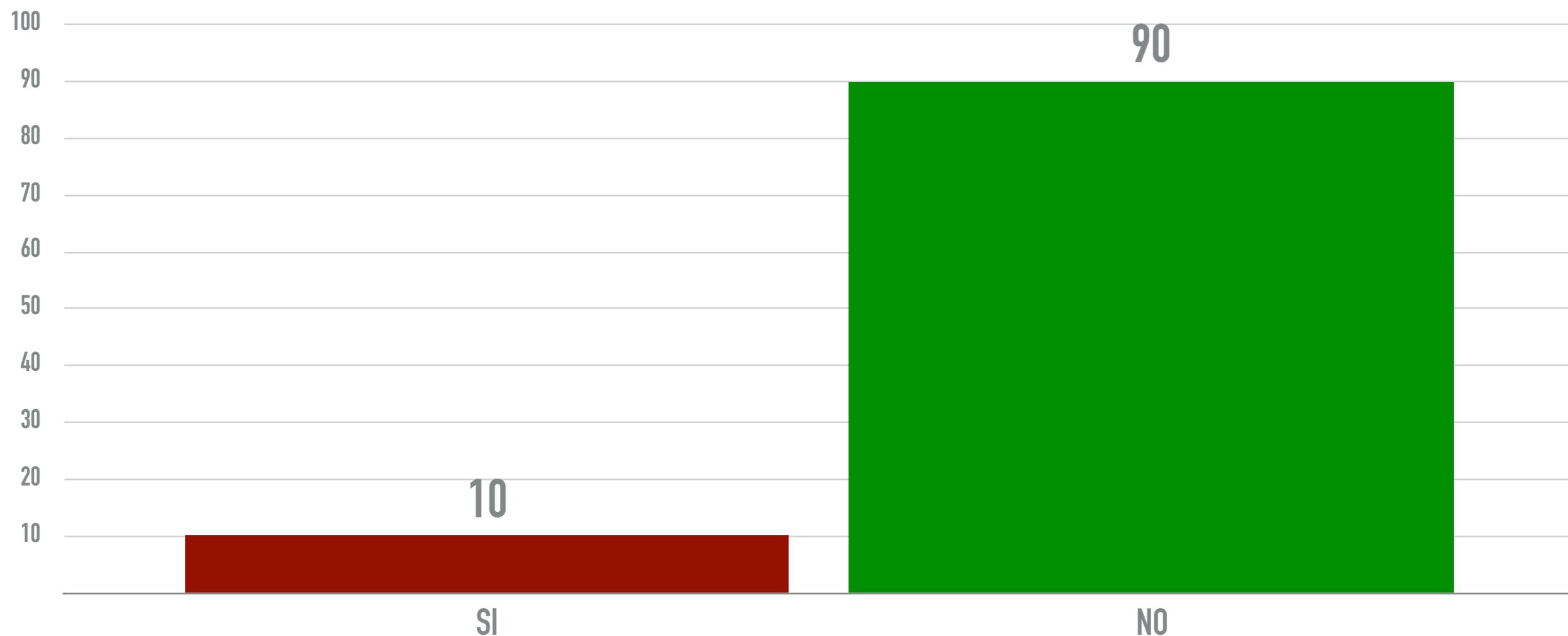
Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato il sito web

COMPLESSIVAMENTE, IN CHE MISURA SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA OFFERTO DA AMTAB?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?

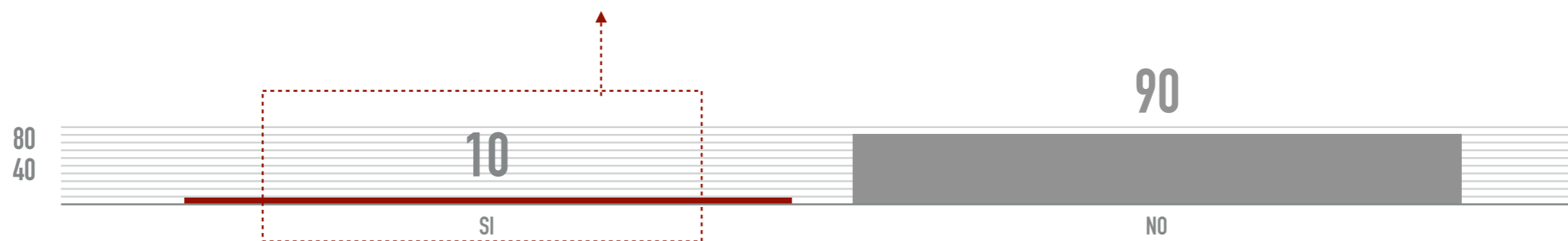
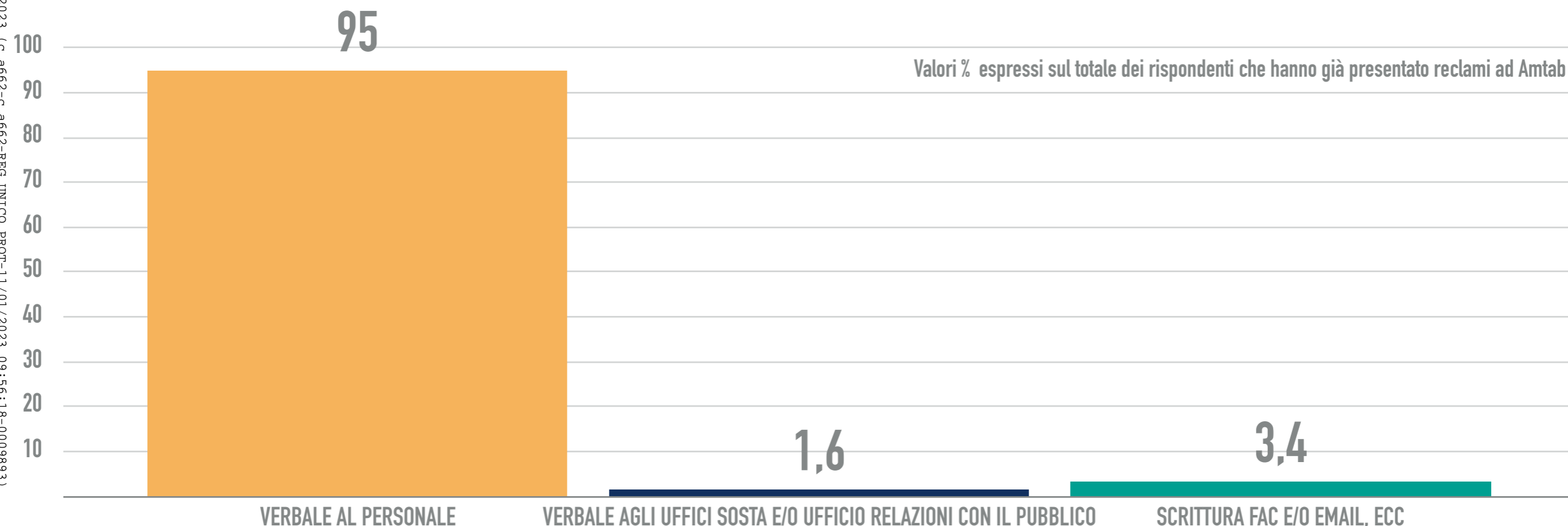


Prot. n. 0009893/2023 (c_a662-c_a662-RRG_UNICO_PROT-11/01/2023 09:56:18-0009893)

Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

CON QUALE MODALITÀ HA EFFETTUATO IL RECLAMO?

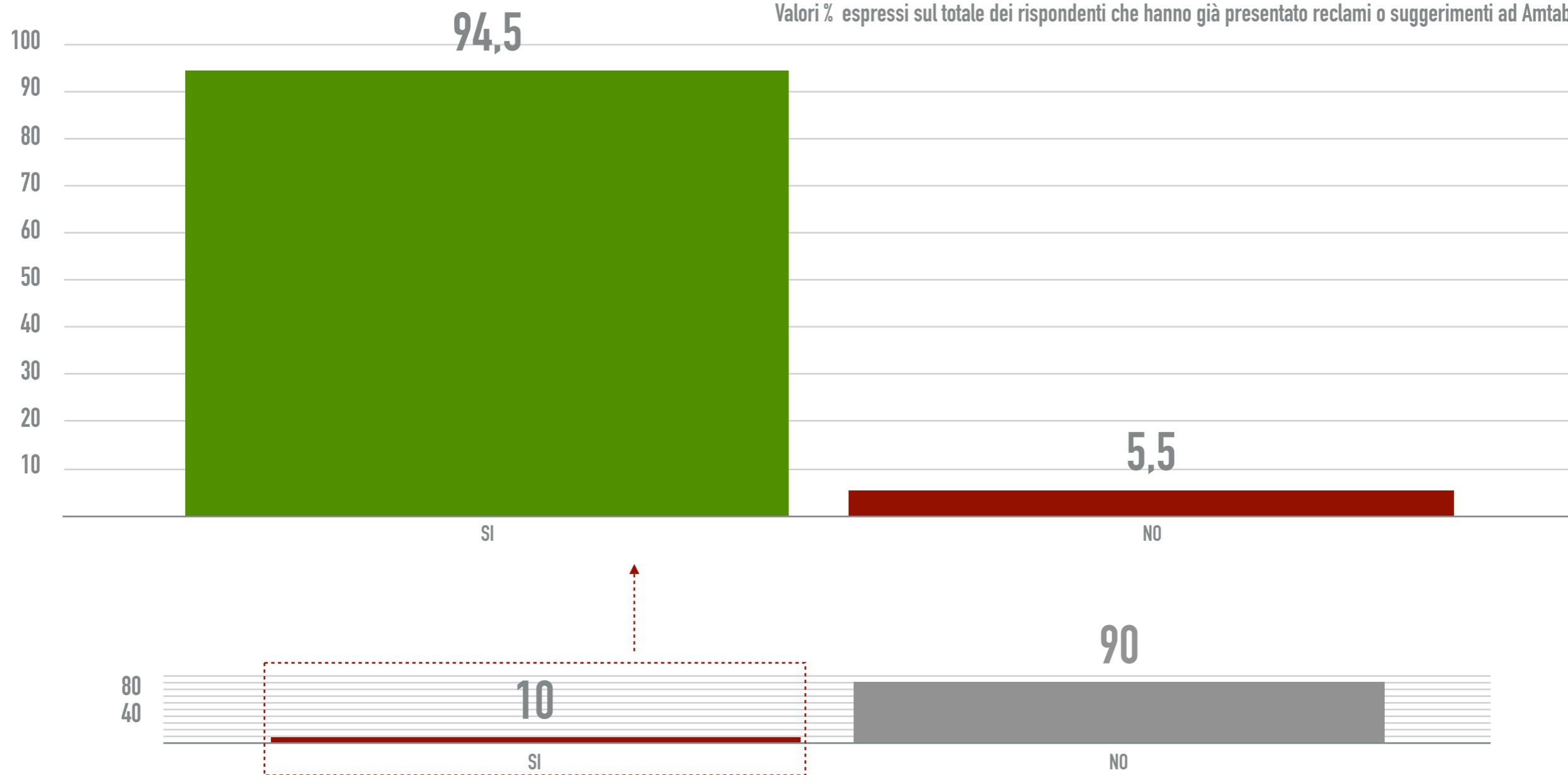
Prot. n. 0009893/2023 (c_a662-c_a662-REG_UNICO_PROT-11/01/2023 09:56:18-0009893)



IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?

HA RICEVUTO RISPOSTA AL SUO RECLAMO?

Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno già presentato reclami o suggerimenti ad Amtab

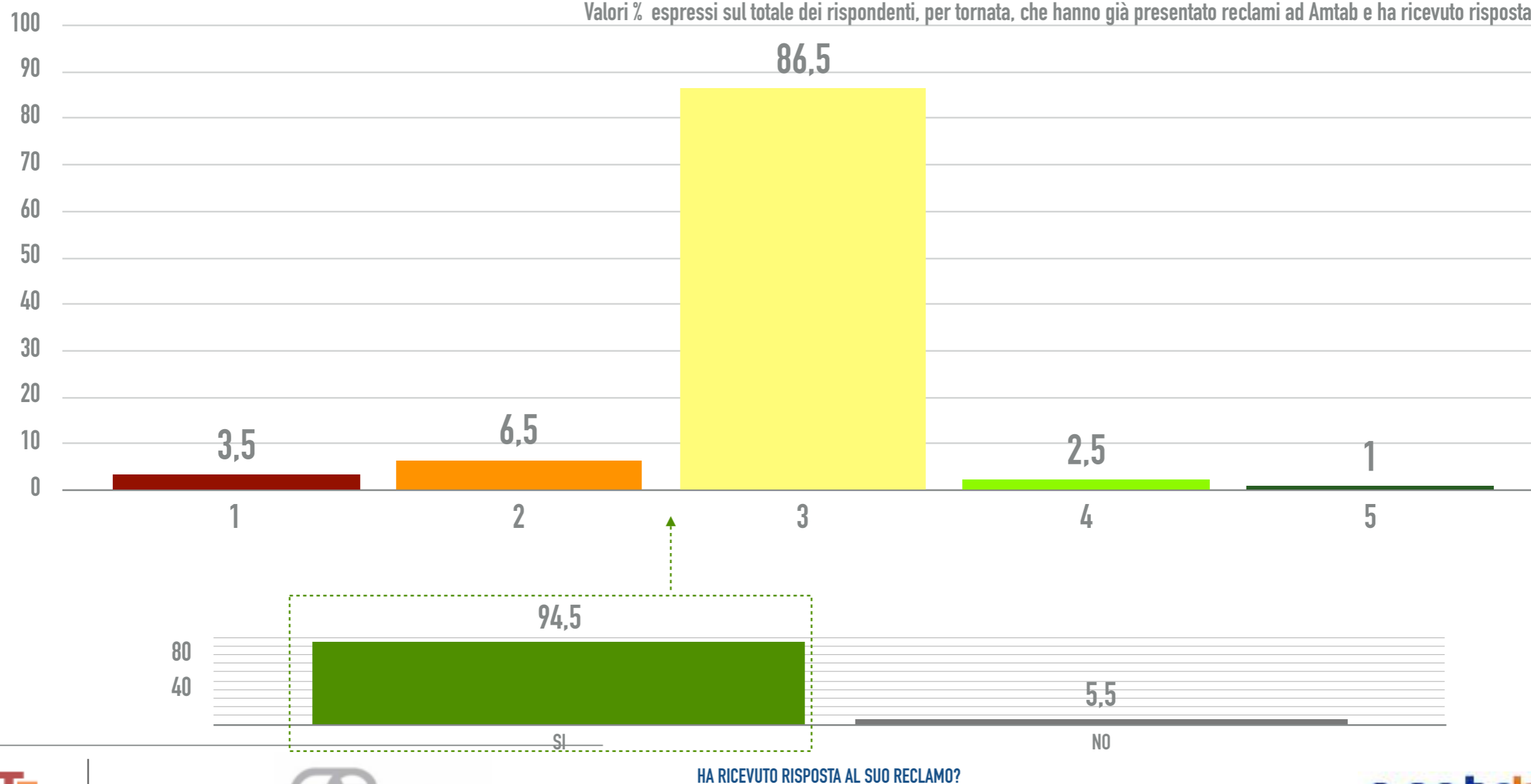


IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE IN MERITO ALLA RISPOSTA RICEVUTA DA AMTAB?

TEMPI DI RISPOSTA

Valori % espressi sul totale dei rispondenti, per tornata, che hanno già presentato reclami ad Amtab e ha ricevuto risposta

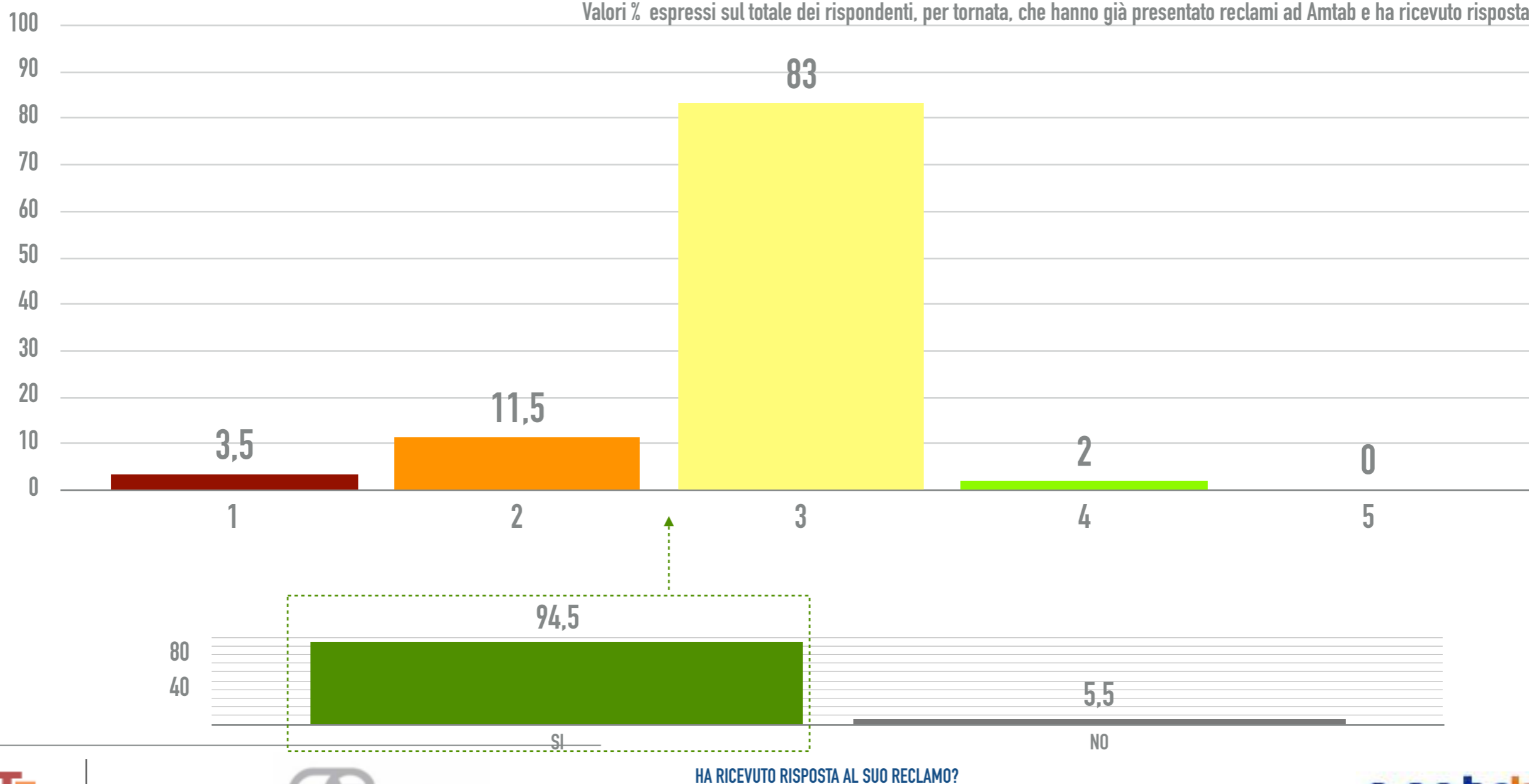


Prot. n. 0009893/2023 (c_a662-c_a662-REG_UNICO_PROT-11/01/2023 09:56:18-0009893)

QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE IN MERITO ALLA RISPOSTA RICEVUTA DA AMTAB?

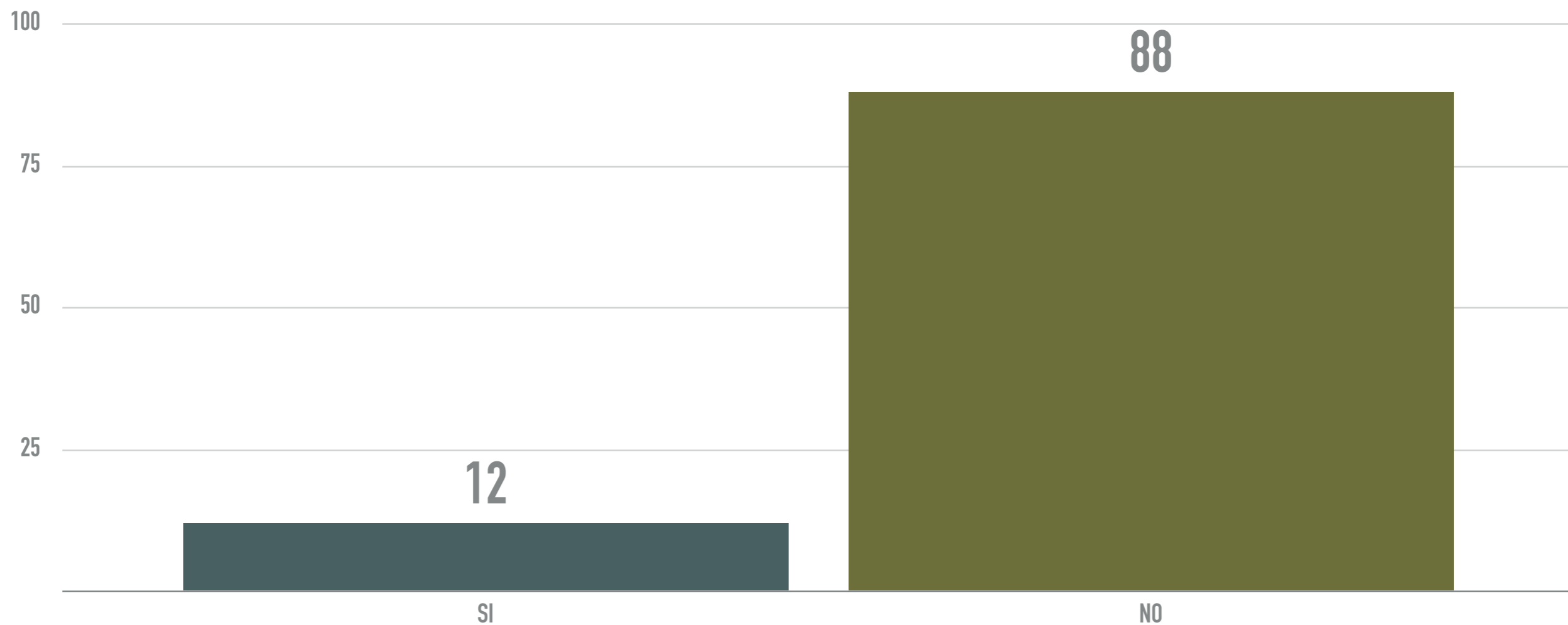
CAPACITÀ DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA

Valori % espressi sul totale dei rispondenti, per tornata, che hanno già presentato reclami ad Amtab e ha ricevuto risposta



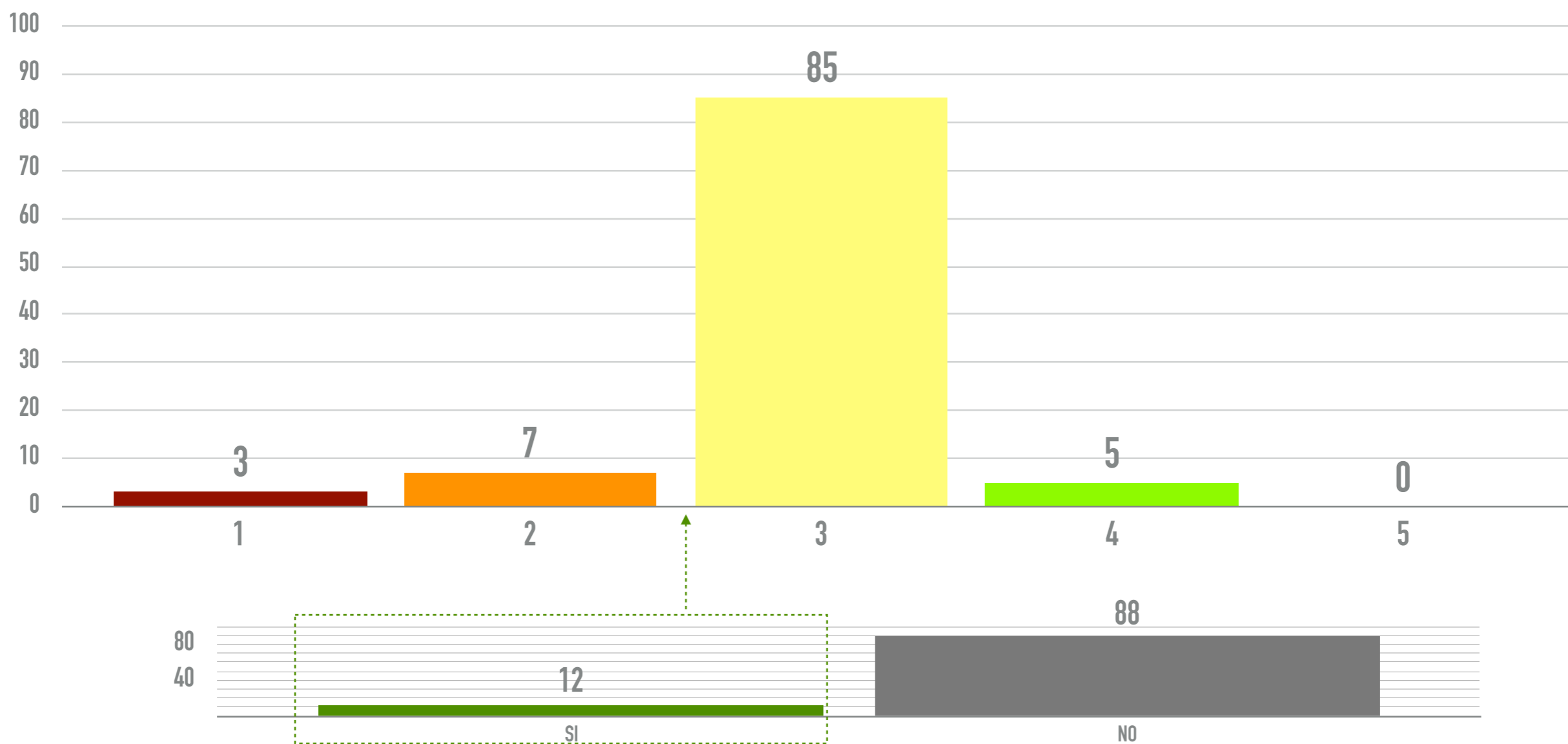
Prot. n. 0009893/2023 (c_a662-c_a662-REG_UNICO_PROT-11/01/2023 09:56:18-0009893)

HA MAI UTILIZZATO IL NUMERO VERDE 800.450.444?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

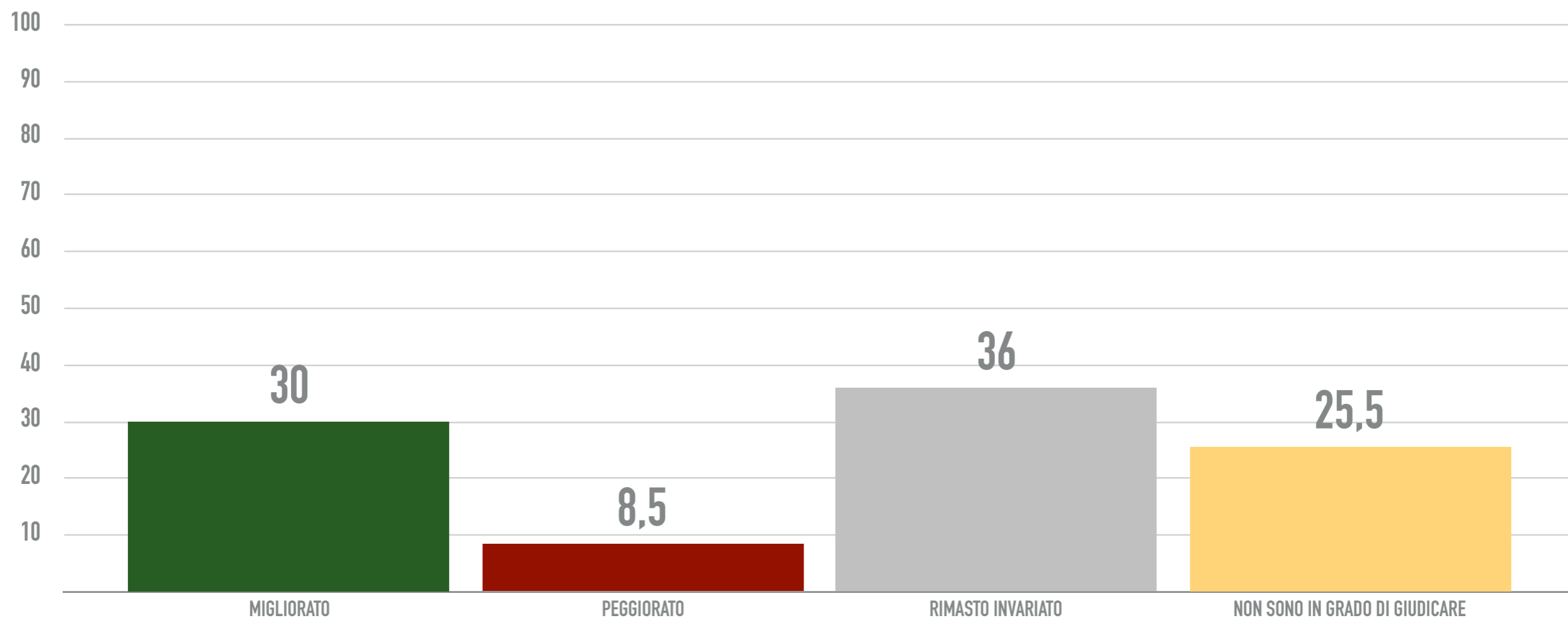
QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALLA CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE?



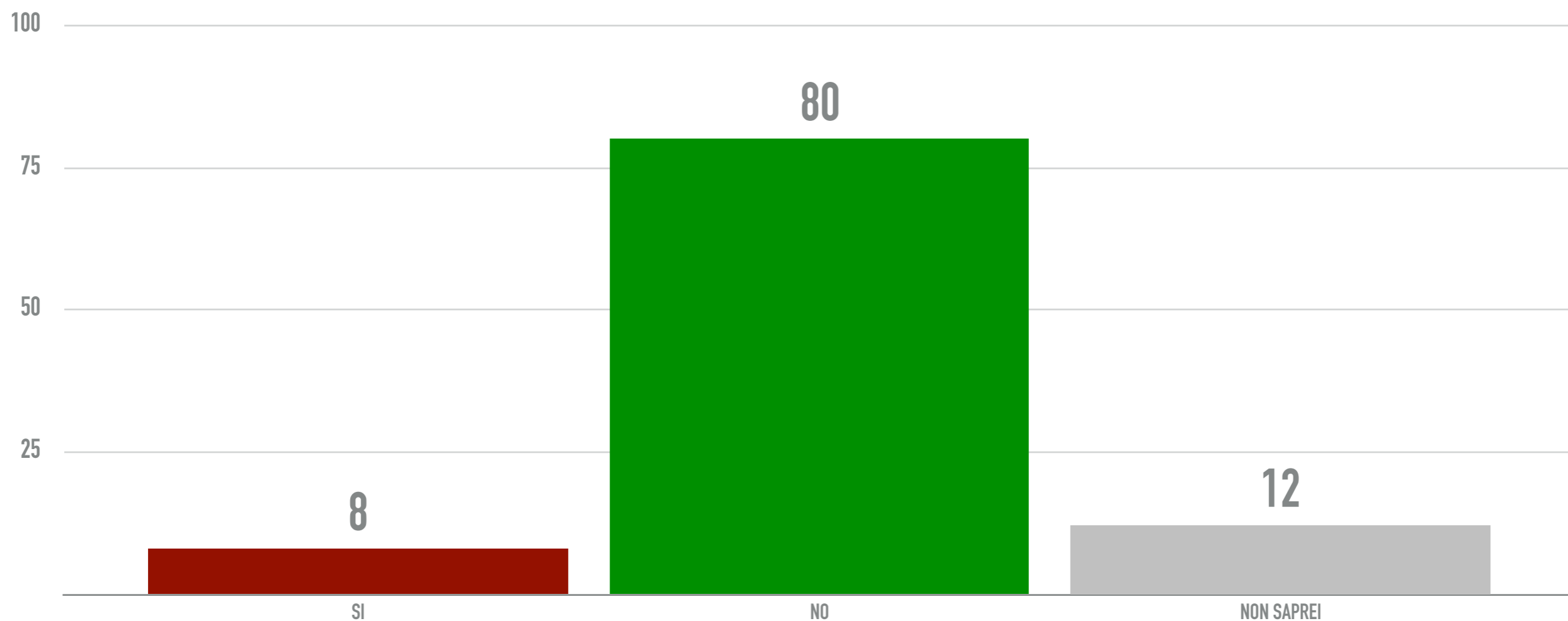
Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno già utilizzato il Numero verde

Prot. n. 0009893/2023 (c_a662-c_a662-REG_UNICO_PROT-11/01/2023 09:56:18-0009893)

NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA È:

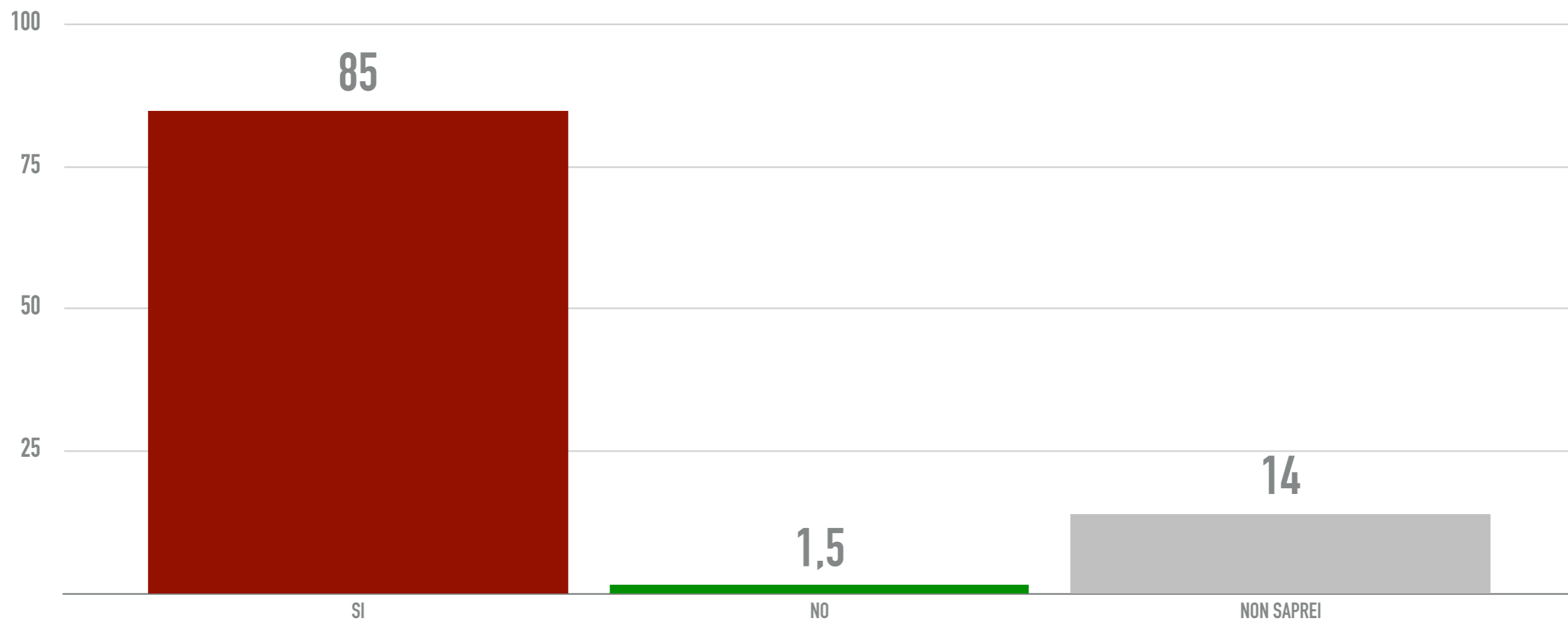


SAREBBE FAVOREVOLE A ESTENDERE LE ZONE DI SOSTA REGOLAMENTATA (ZSR) AD ALTRE AREE DELLA CITTÀ?



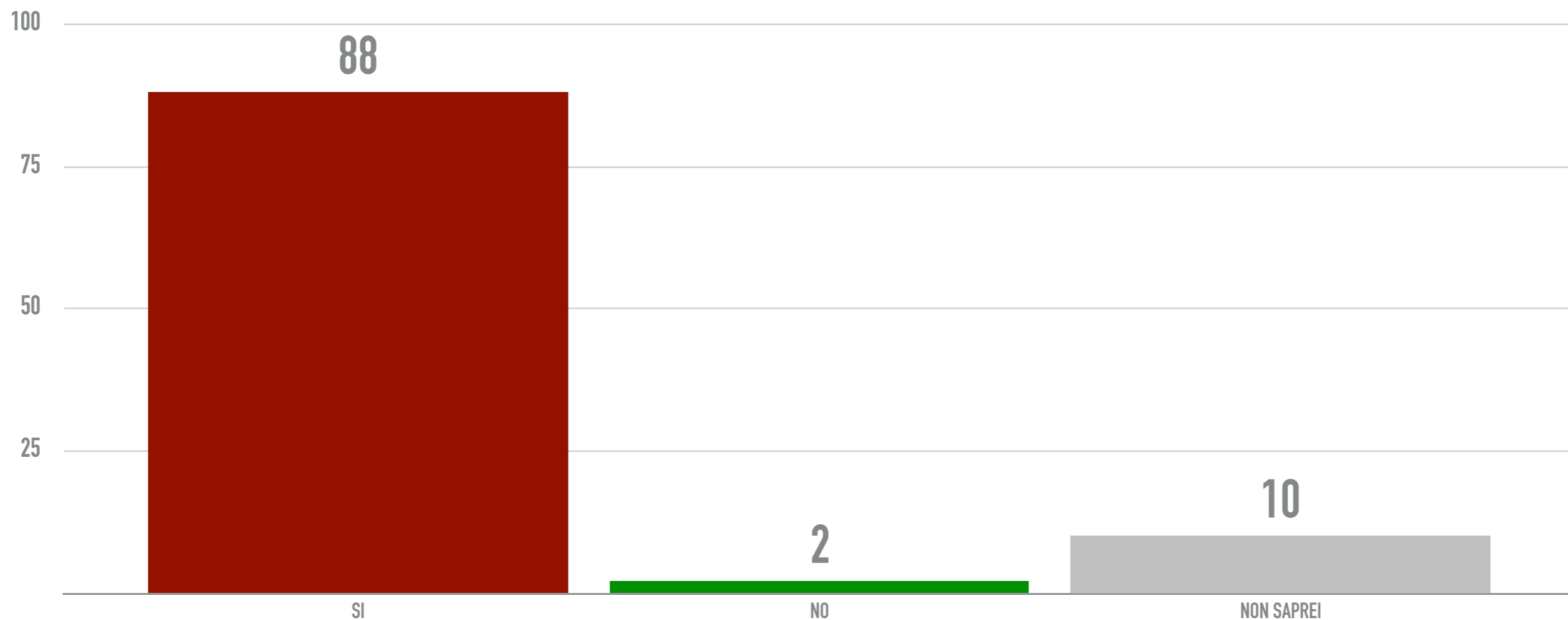
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

SAREBBE DISPOSTO AD UTILIZZARE UN'APP, INVECE DEL PARCOMETRO, SE UTILIZZANDO L'APP AVESSE DIRITTO A DEGLI SCONTI SUL COSTO DELLA SOSTA?



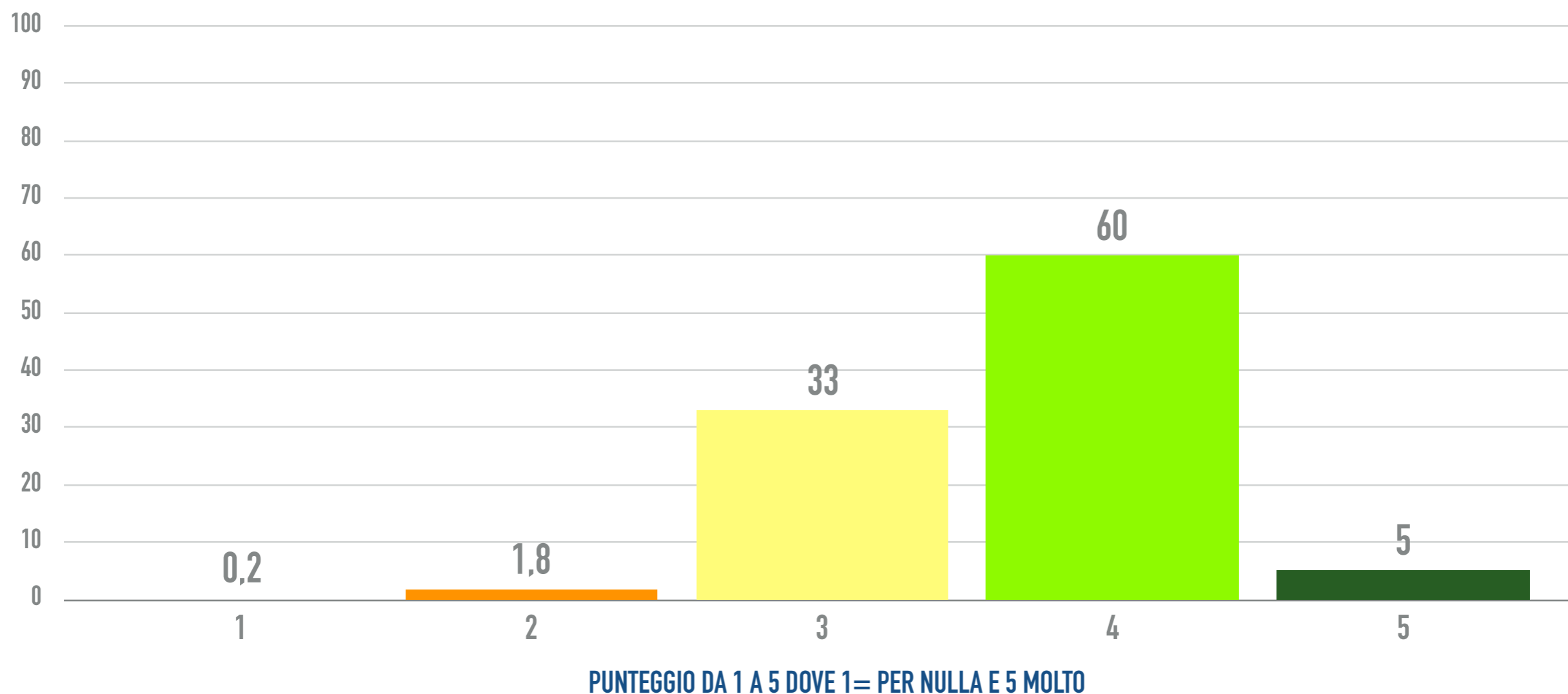
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

SAREBBE FAVOREVOLE A INCREMENTARE LE AREE DI SOSTA "PARK AND RIDE" (SERVIZIO CHE CONSENTE DI PARCHEGGIARE IL VEICOLO NELLE AREE DI SOSTA PERIFERICHE E DI RAGGIUNGERE IL CENTRO CON MEZZI PUBBLICI DETTI "BUS NAVETTA")?



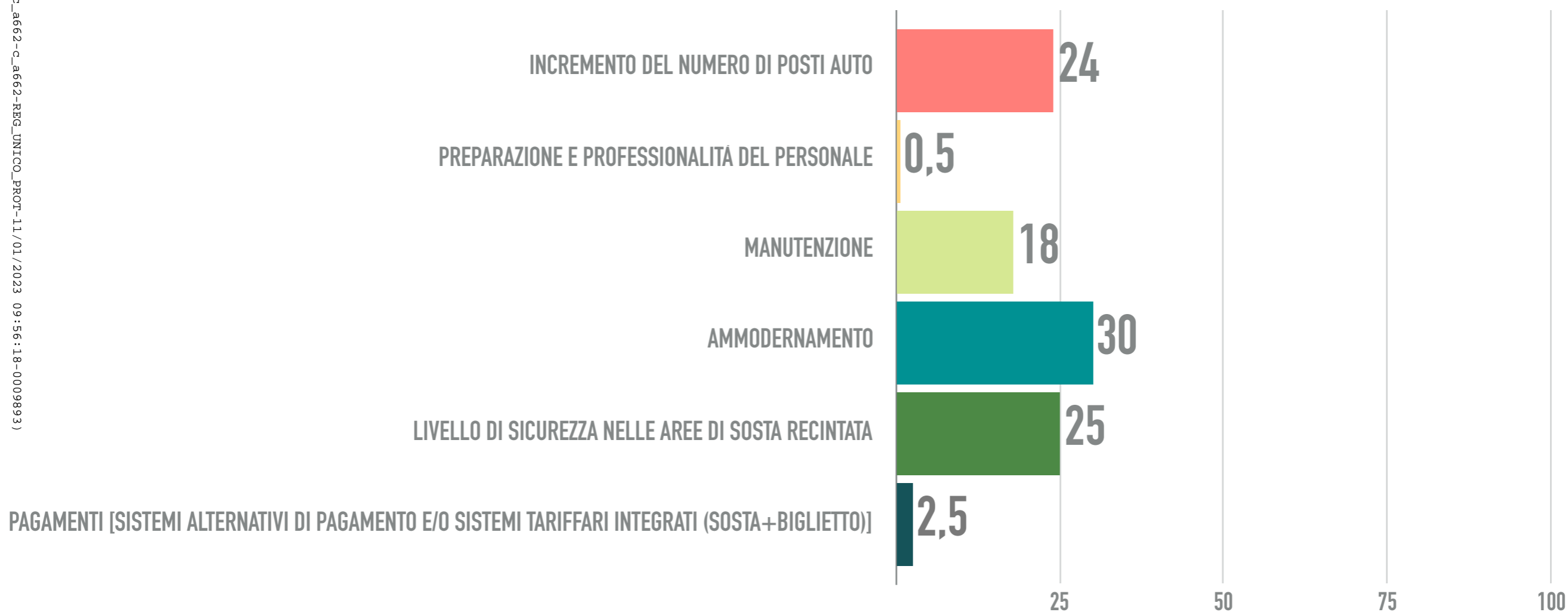
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

A LIVELLO GENERALE, CONFRONTANDOSI CON UN SUO AMICO O PARENTE QUANTO SAREBBE PROPENSO A "CONSIGLIARE" IL SERVIZIO DI PARK AND RIDE DI BARI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI CHE AMTAB DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO PUBBLICO RELATIVO ALLE AREE DI SOSTA?



Valori % espressi sul totale delle risposte | Domanda con possibilità di risposta multipla



RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI E SONDAGGI DI OPINIONE



Chiamata gratuita | Lunedì - venerdì
9:00 - 18:00

SEDE DI BARI

via De Rossi, 57
70122 Bari (BA)

SEDE DI ROMA

Via Dodecaneso, 3
00144 Roma (RM)

info@troisiricerche.it
www.troisiricerche.it

SEDE DI MILANO

Via Montenapoleone, 8
20121 Milano (MI)

TROISI RICERCHE SRL UNIPERSONALE

Cap. Soc. 10.000,00 € (i.v.)
REA BA - 541094
P.IVA 07216100722

AZIENDA CERTIFICATA:



HubSpot Academy



istituto accreditato al MIUR come
Ente di ricerca (codice 62814EF1)

ADERENTE A:



CONFININDUSTRIA



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
MARKETING E RESEARCH



Società
Italiana di
Statistica



International
Statistical
Institute