

# INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION AREE DI SOSTA



2A RILEVAZIONE MAGGIO – AGOSTO 2023

# MODALITÀ OPERATIVE

- ▶ **Tipologia di indagine:** quantitativa
- ▶ **Strumento di rilevazione:** questionario strutturato
- ▶ **Periodo di realizzazione delle interviste:** da Maggio ad Agosto 2023
- ▶ **Modalità di rilevazione :** *Intervista Face to Face*
- ▶ **Numero di interviste :** *700 di cui:*
  - ▶ *Zona a Sosta Regolamentata: 243*
  - ▶ *Zona Recintata: 137*
  - ▶ *Park & Ride: 320*

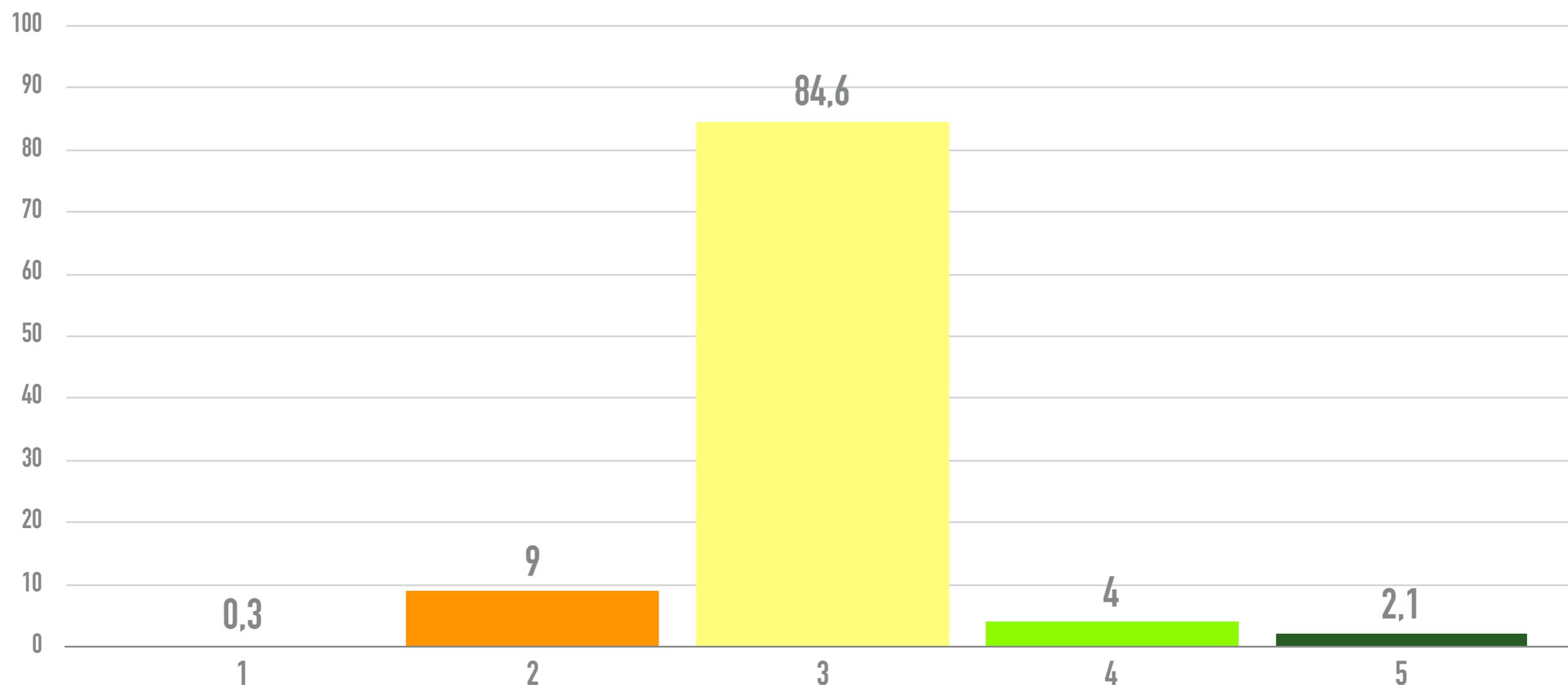


# Valutazione del servizio

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

## SERVIZI DEL PERSONALE AUSILIARIO

### CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ



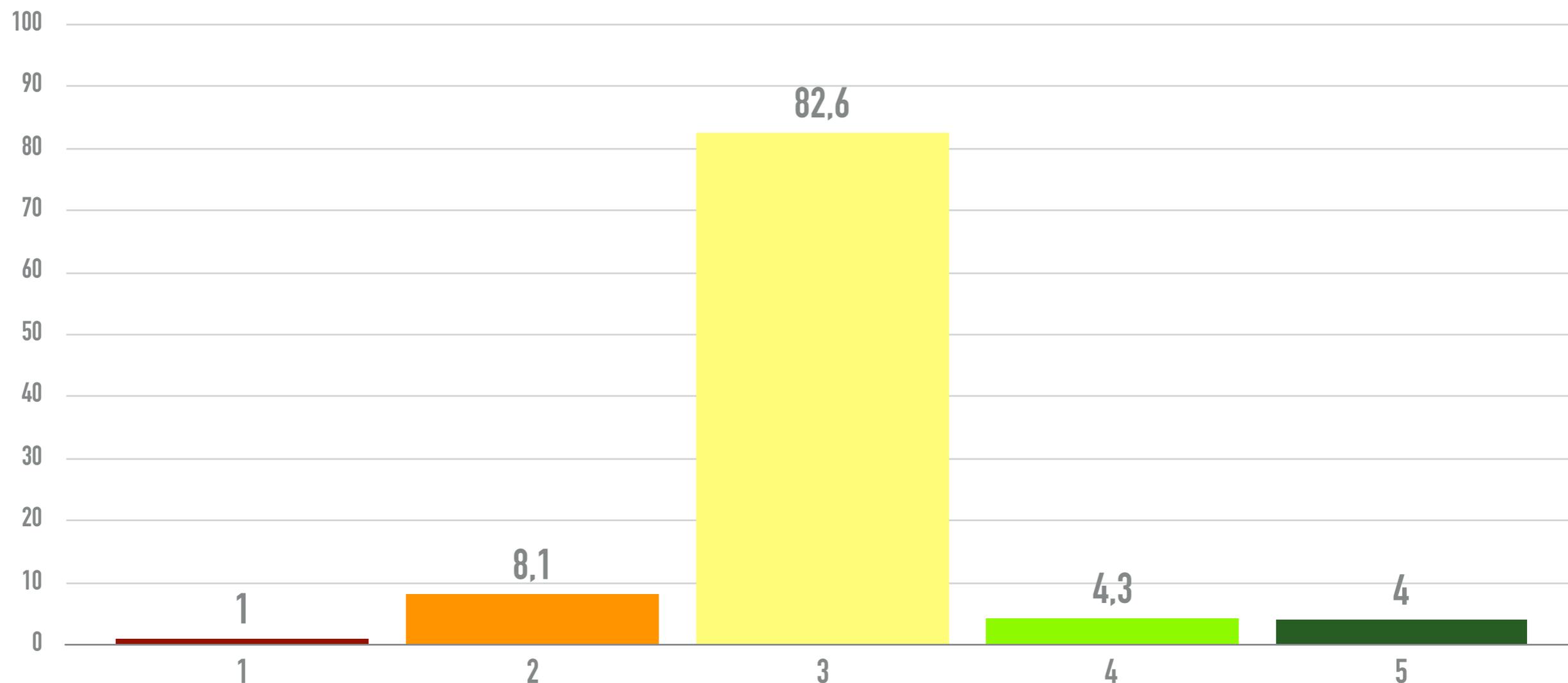
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



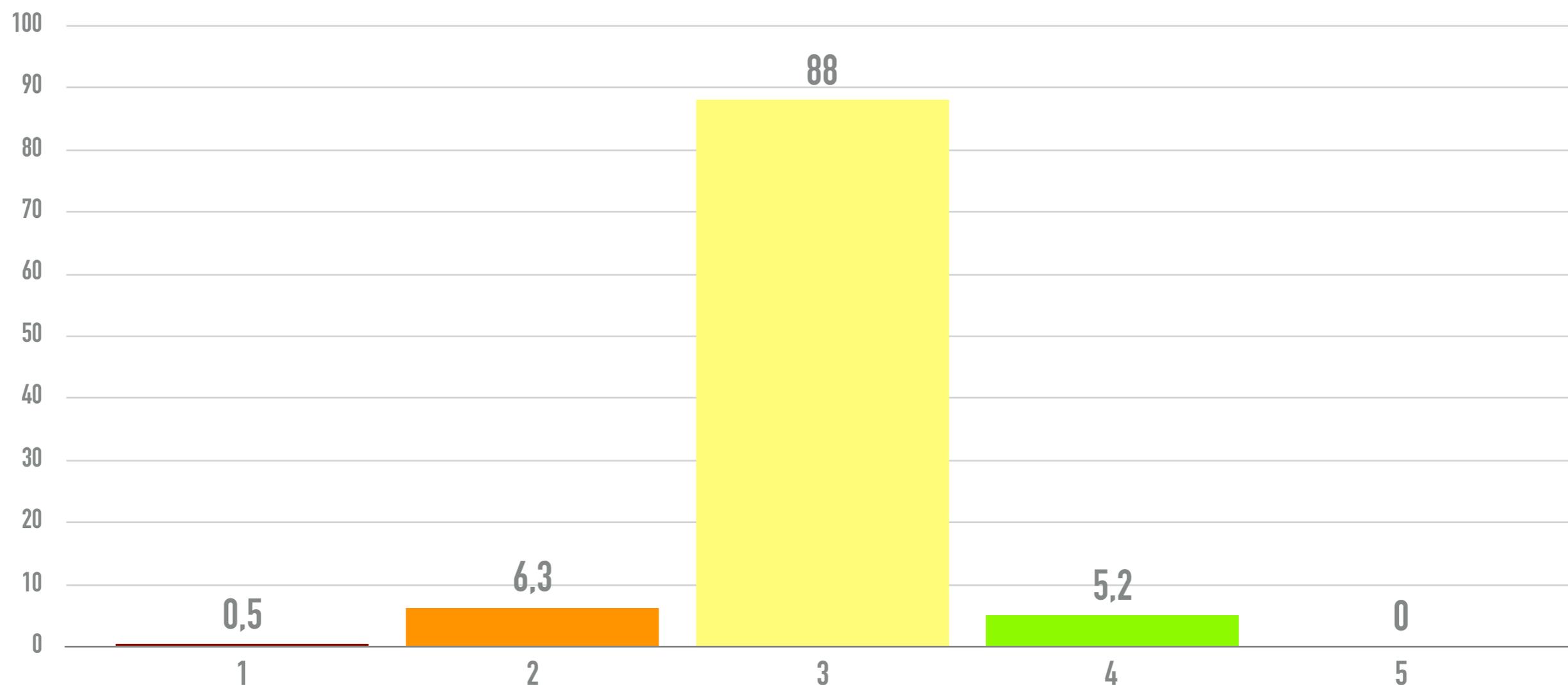
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



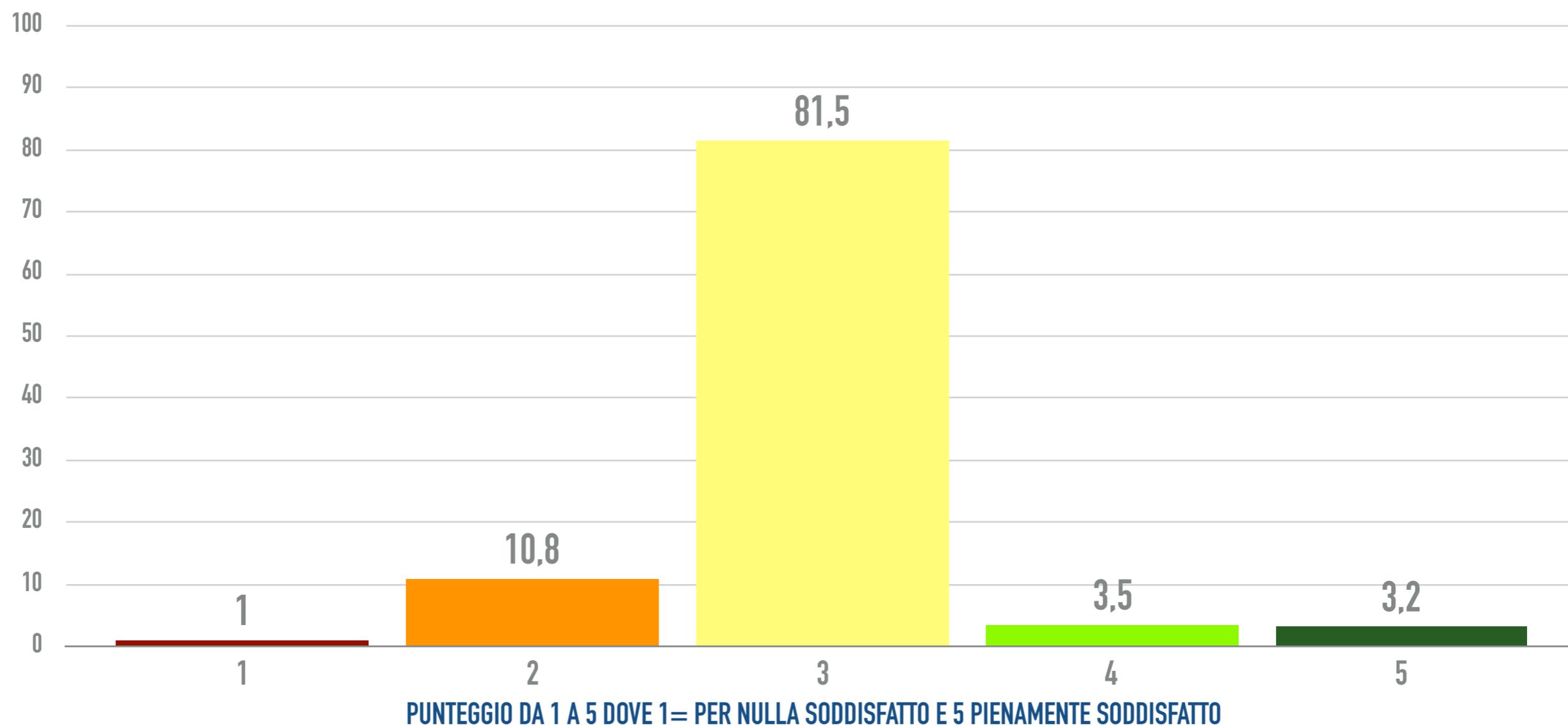
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

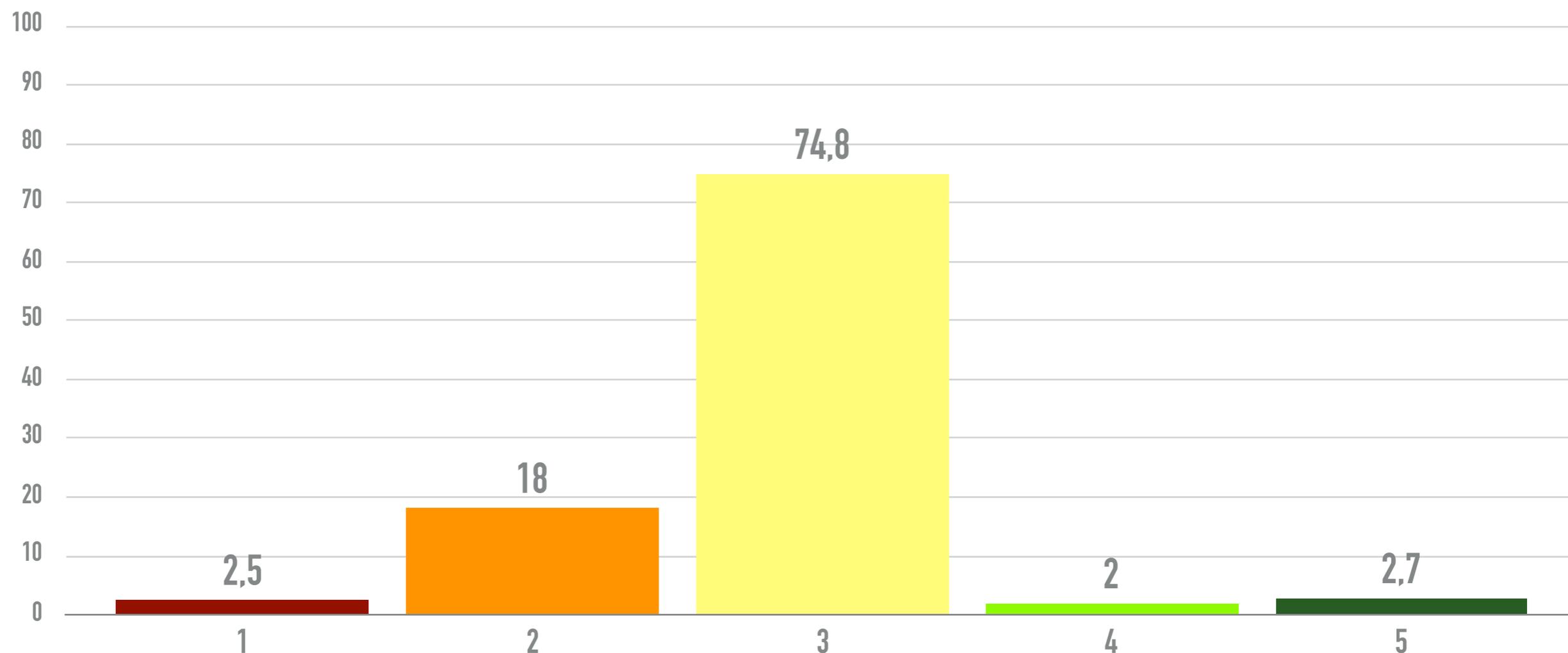


Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"  
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

# 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)

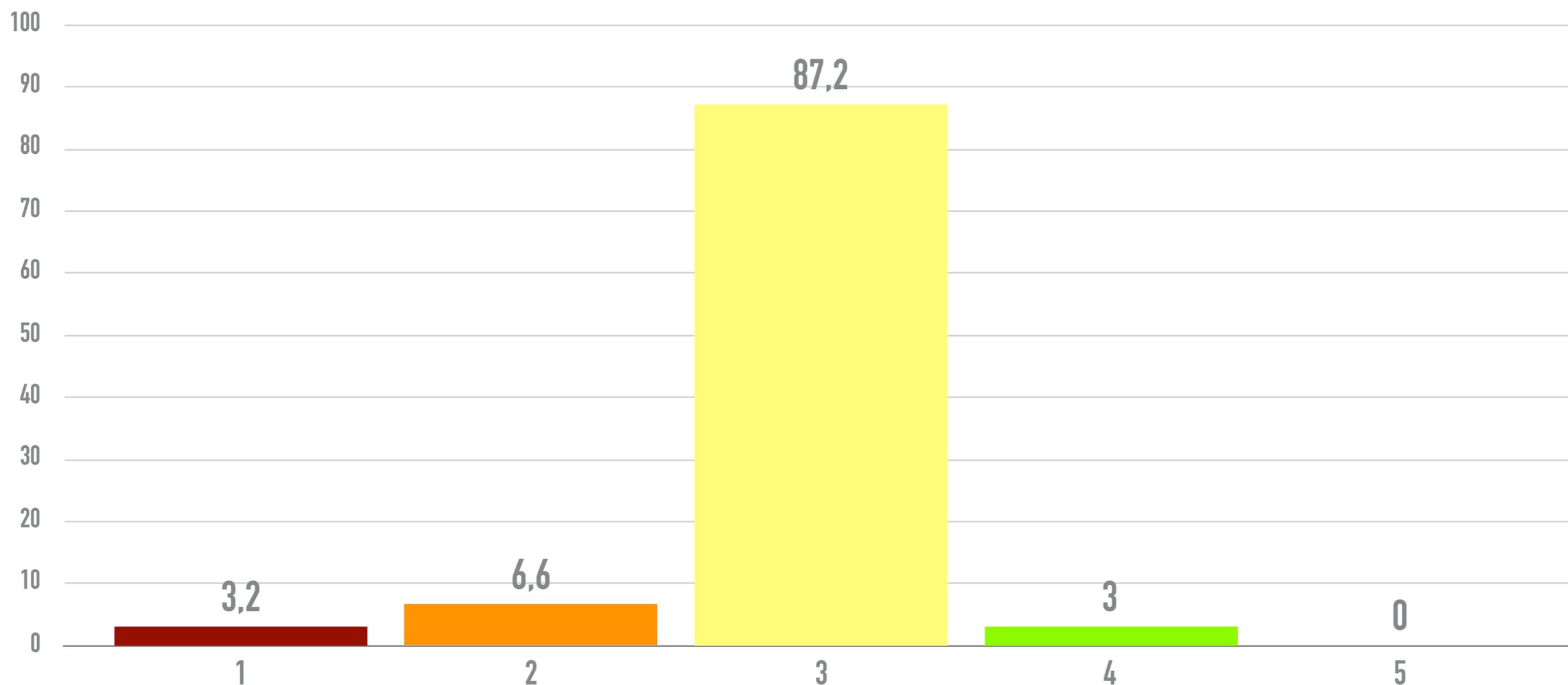
### CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



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

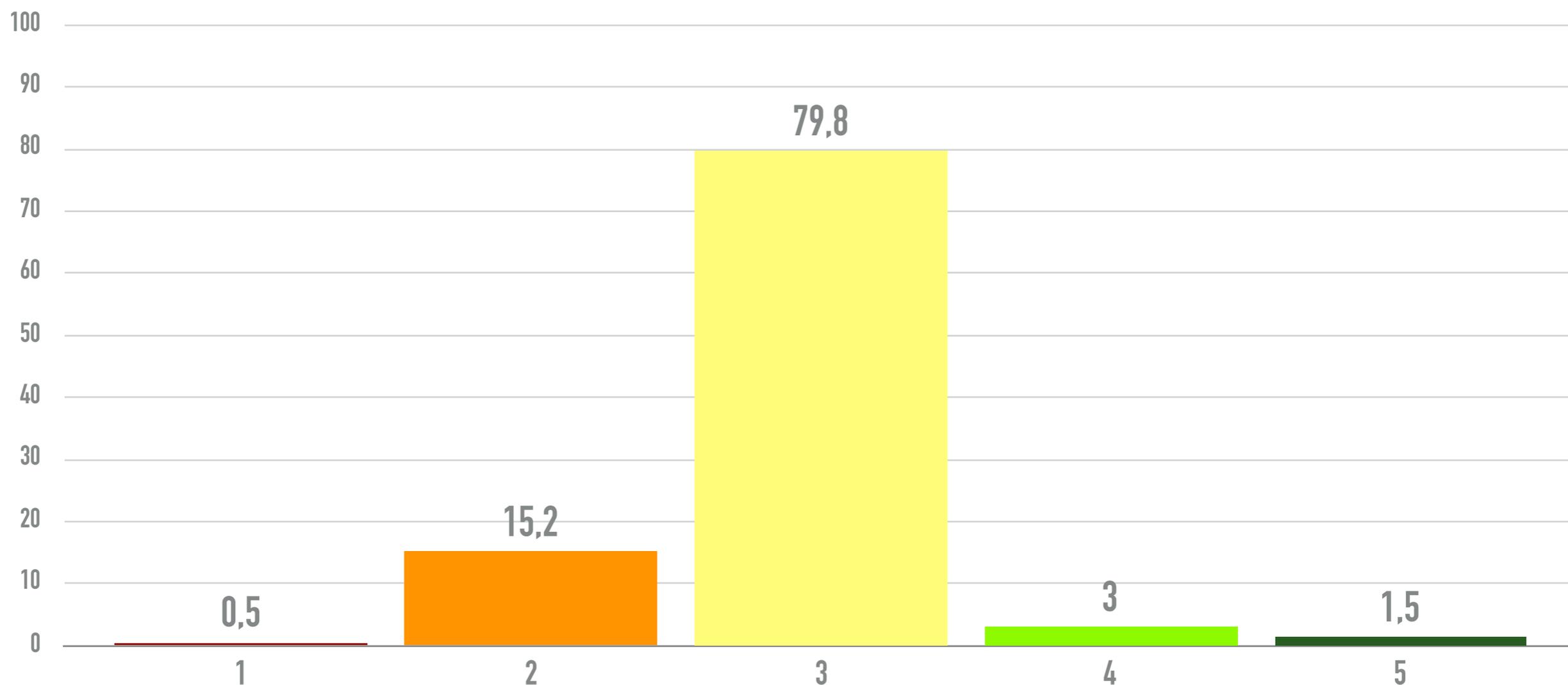


Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"  
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

# 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



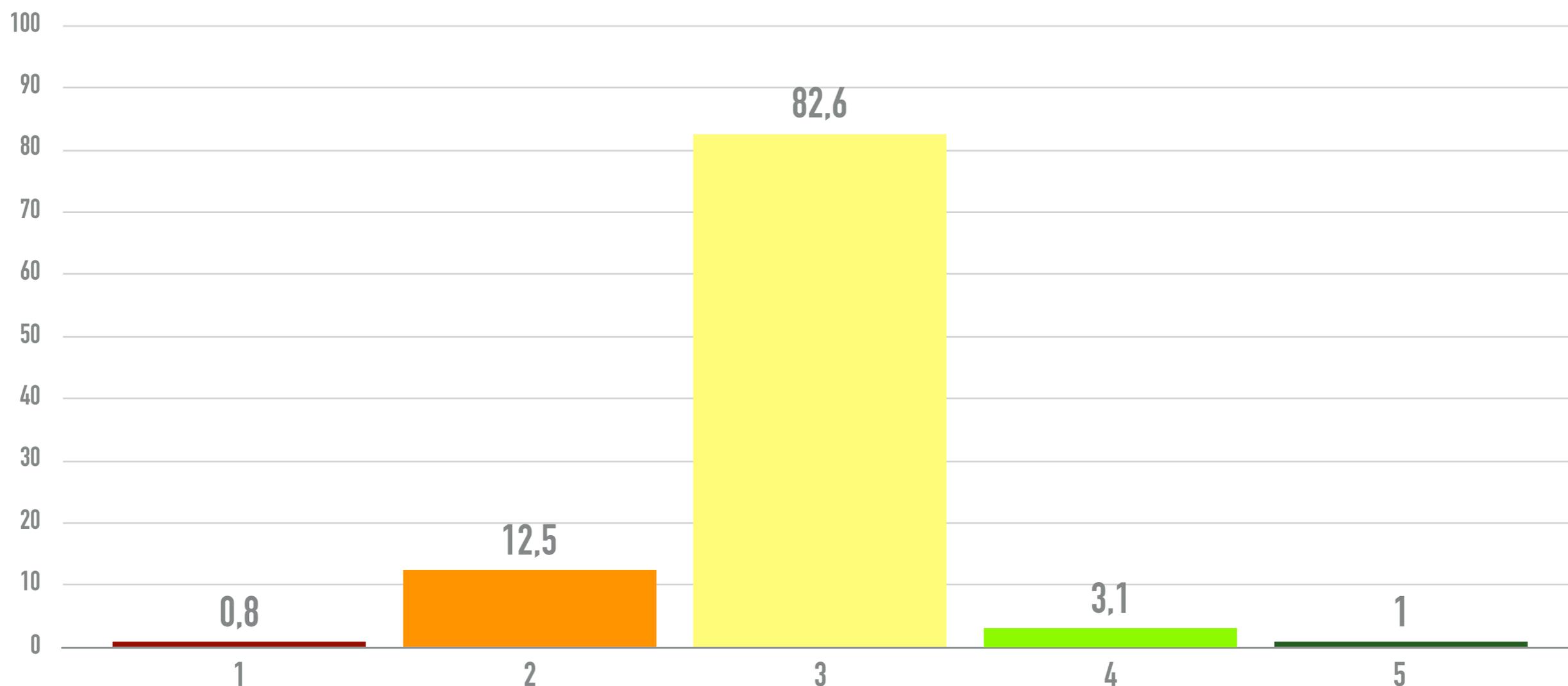
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



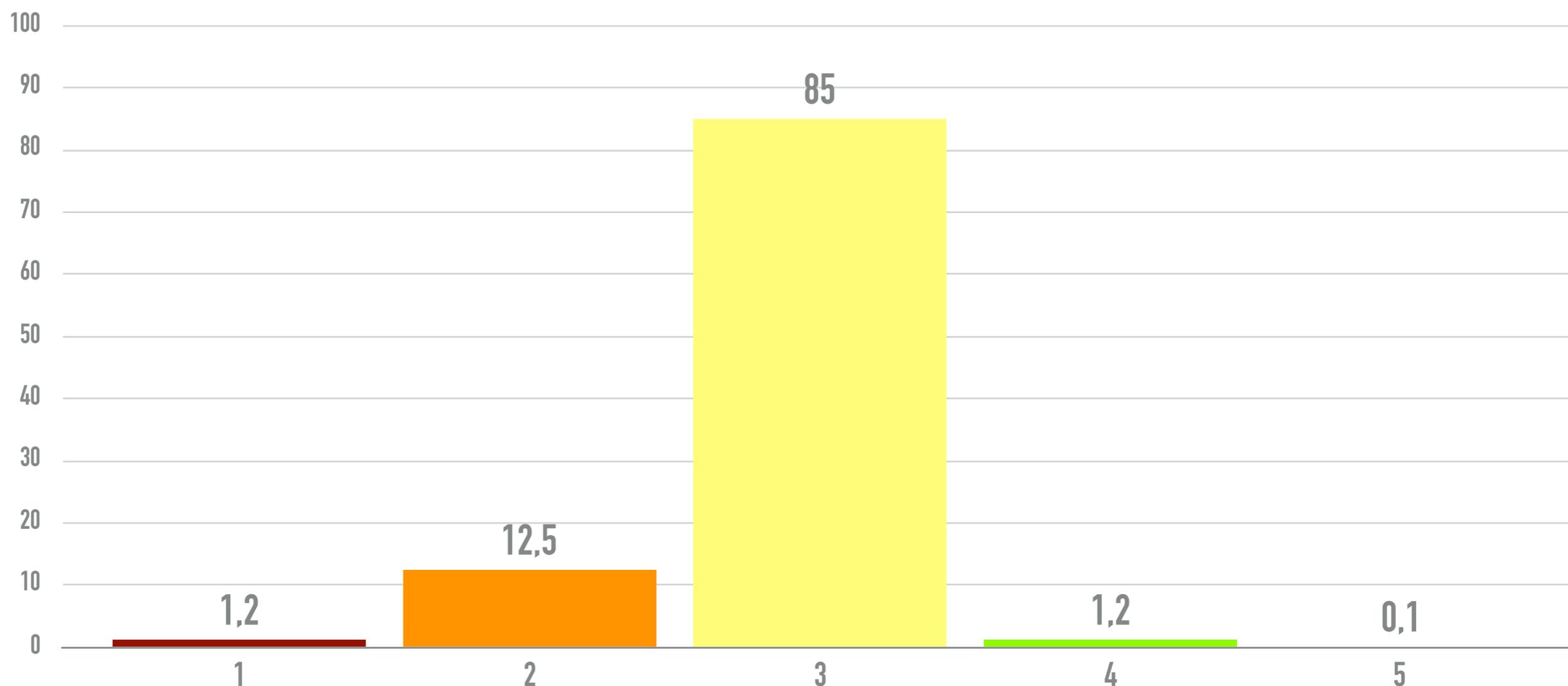
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



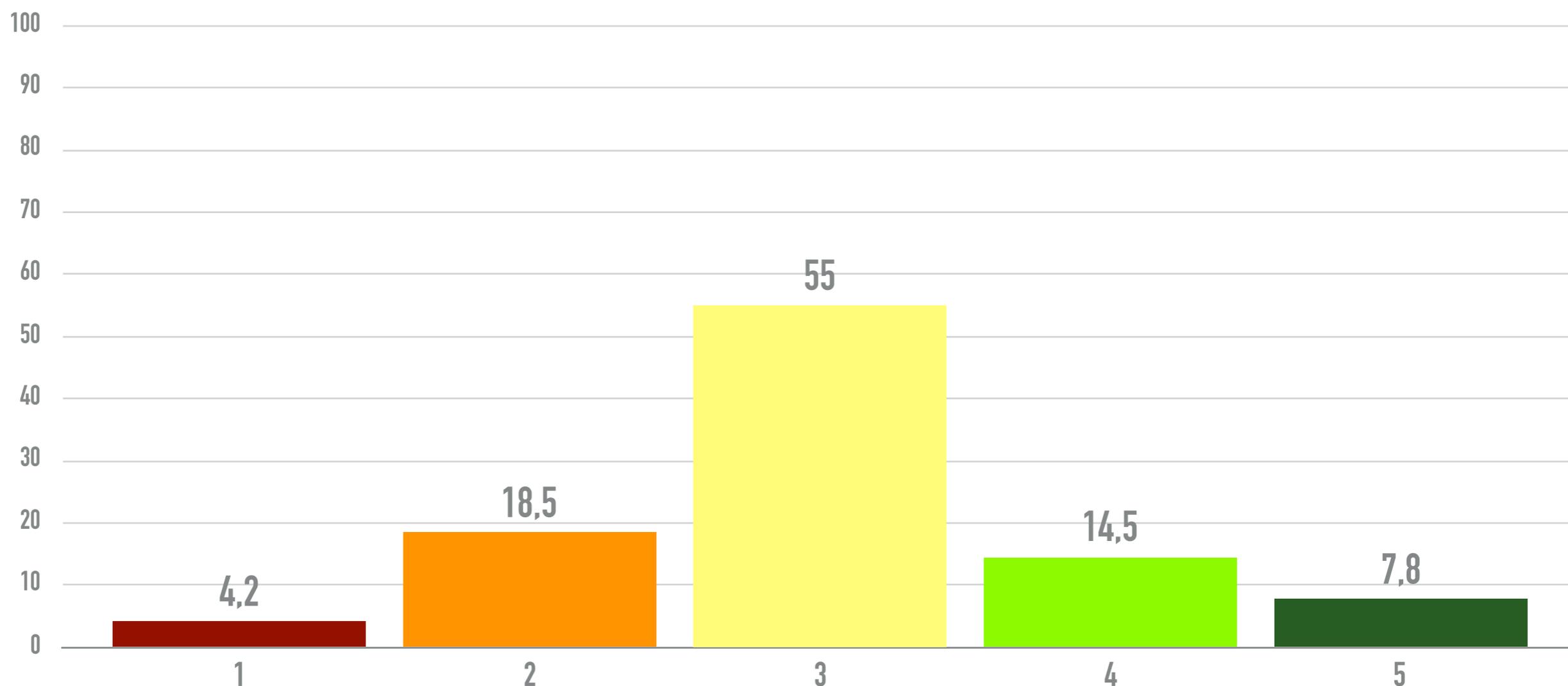
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



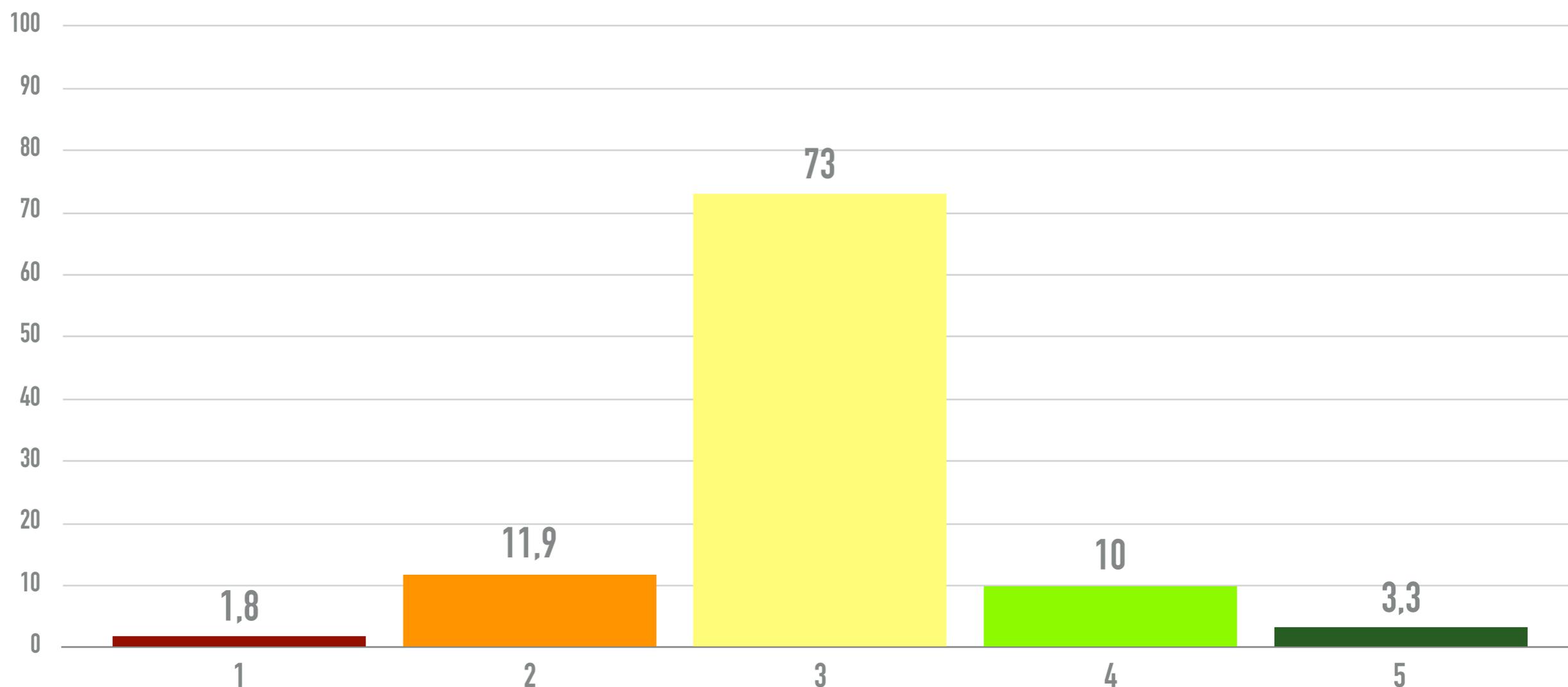
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



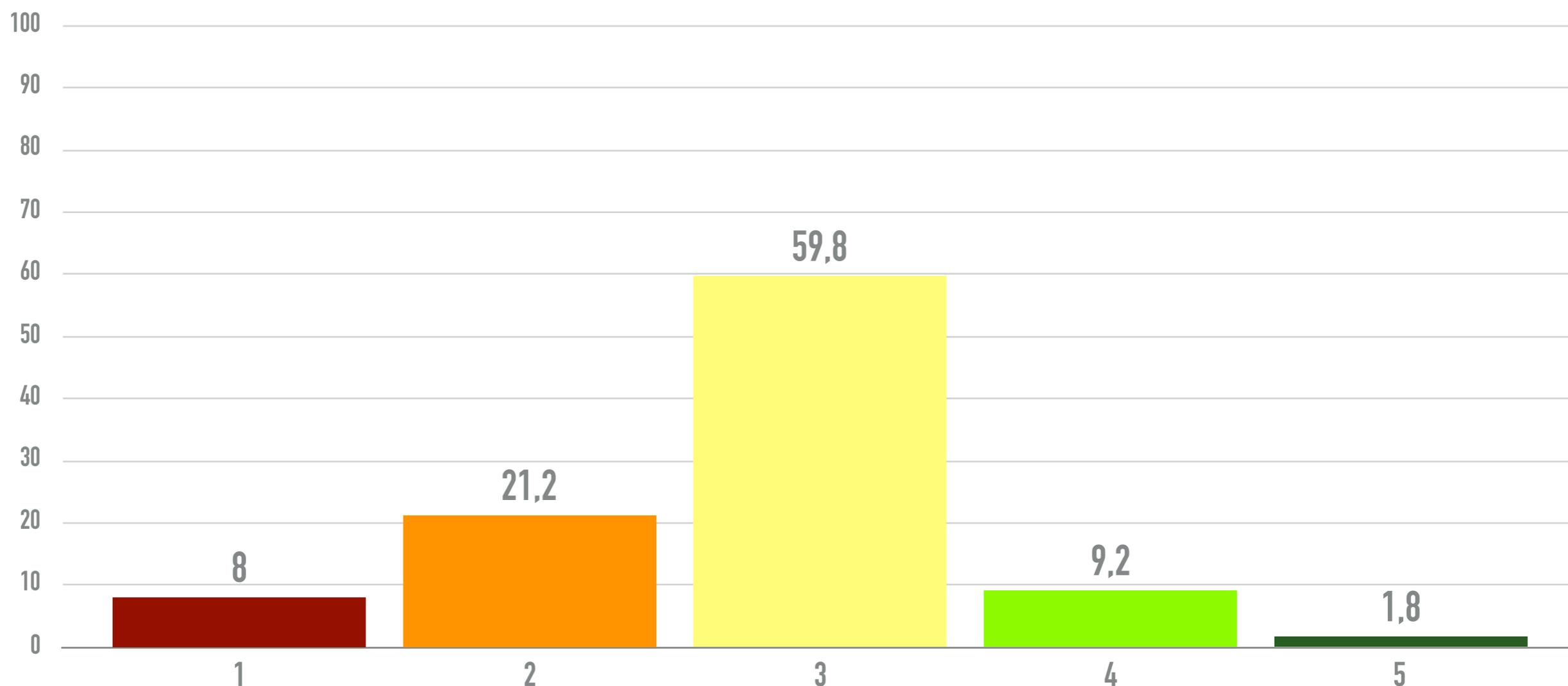
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



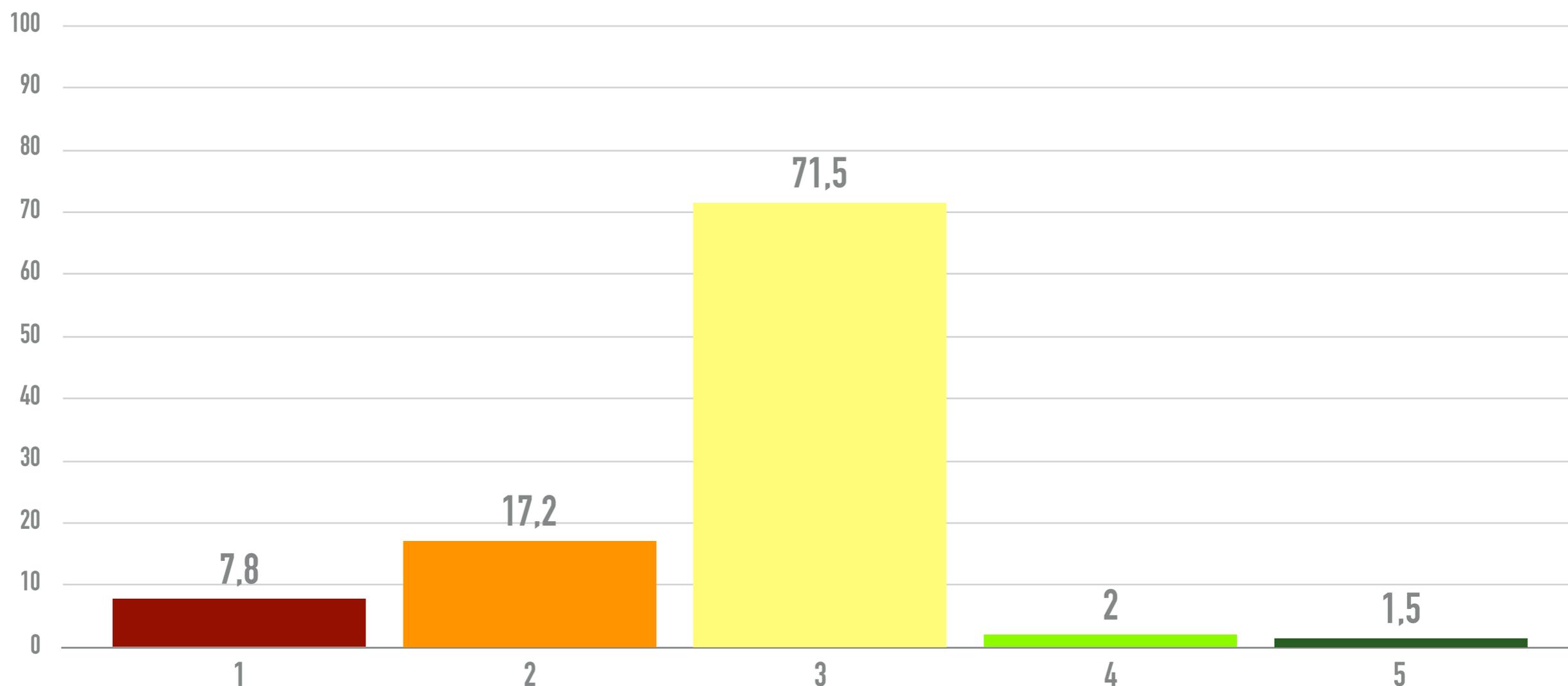
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



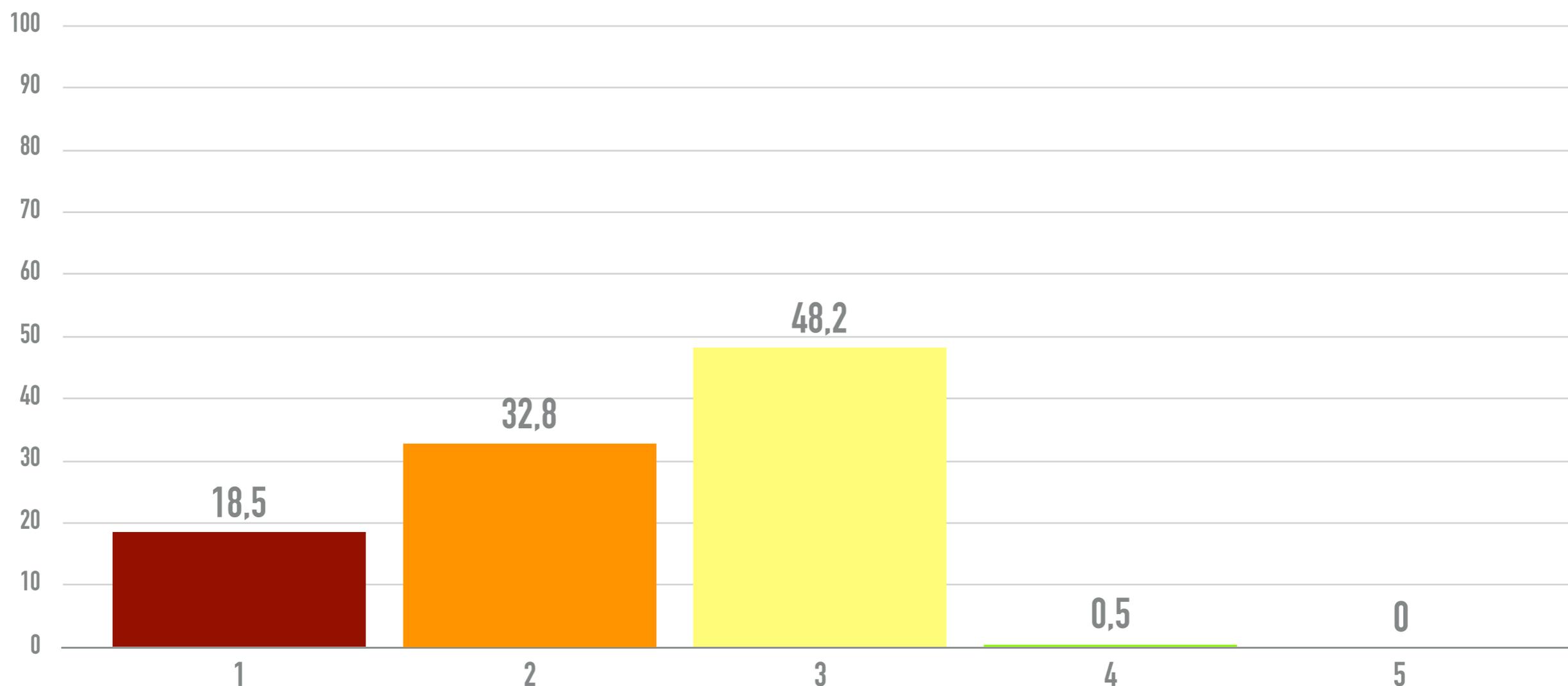
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



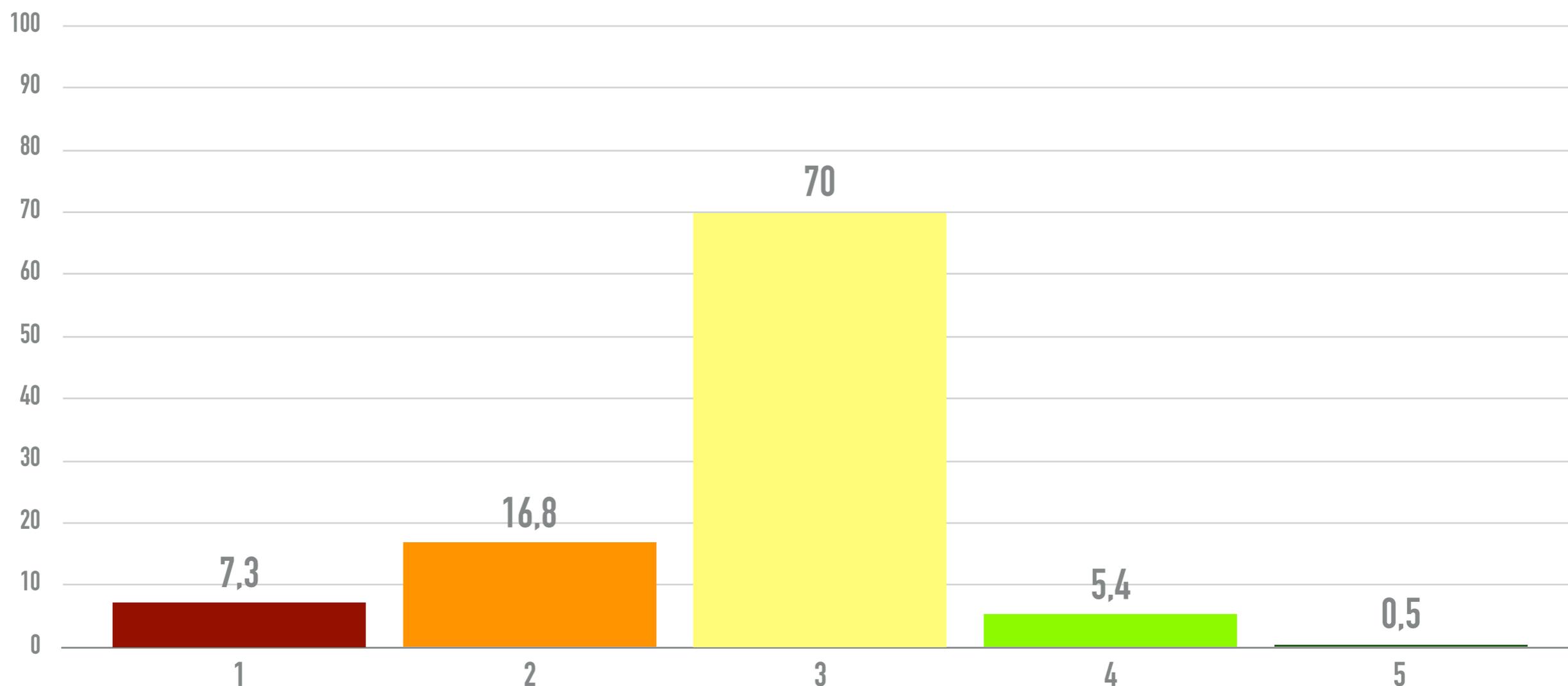
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



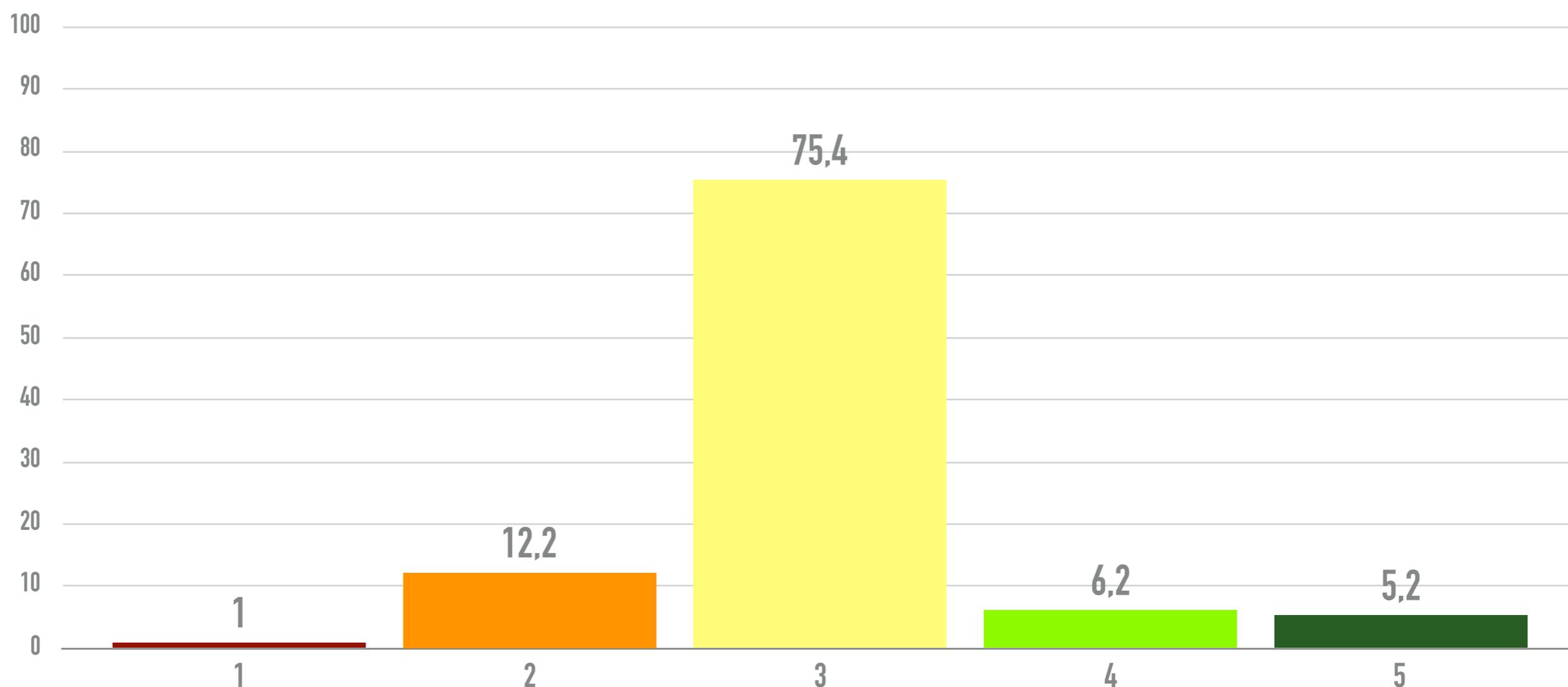
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



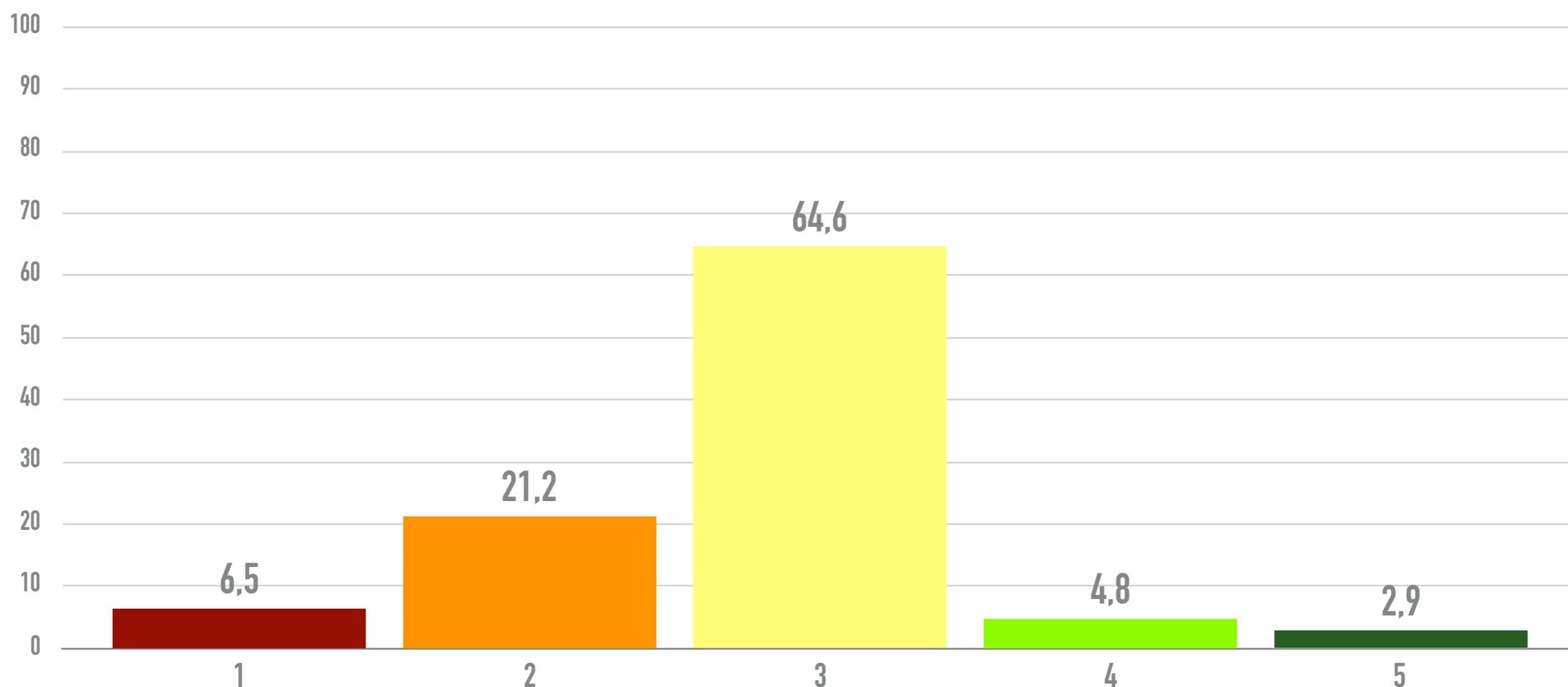
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



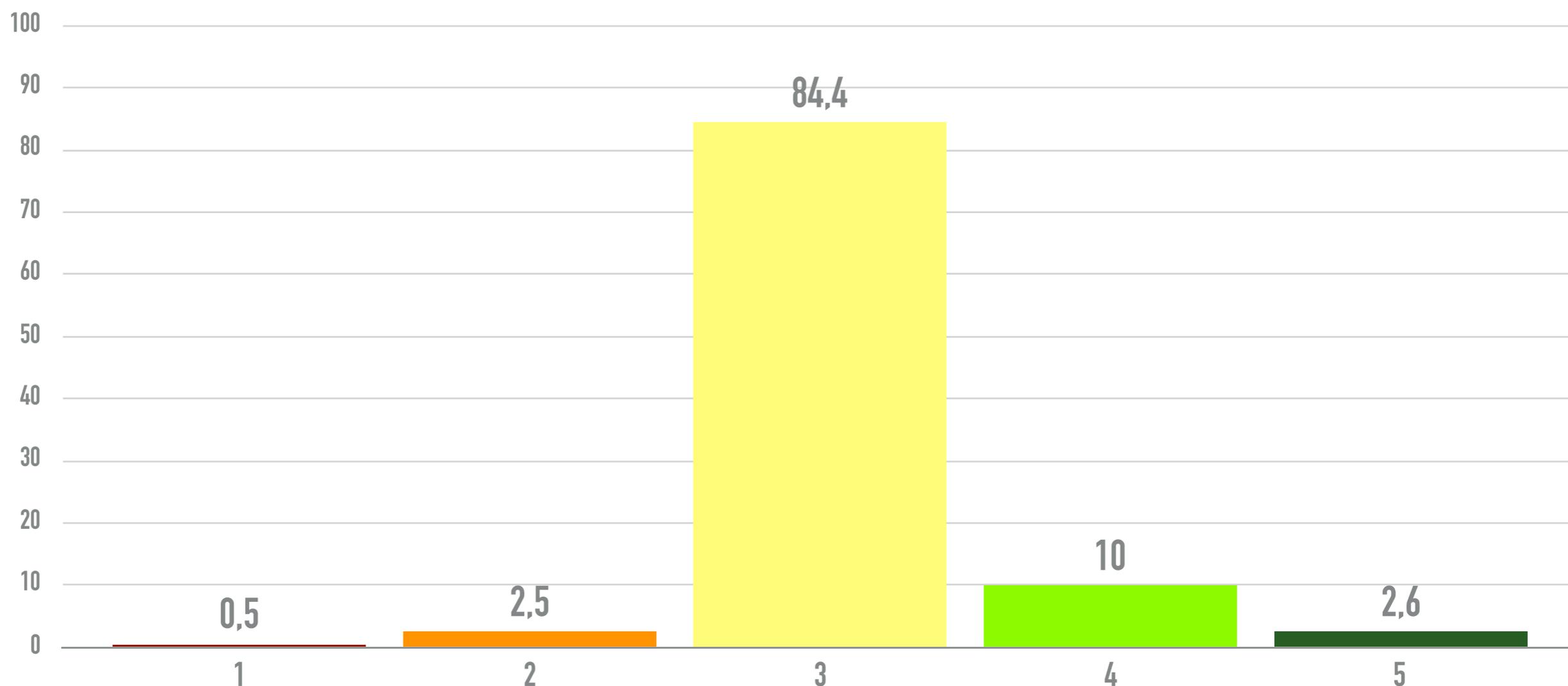
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



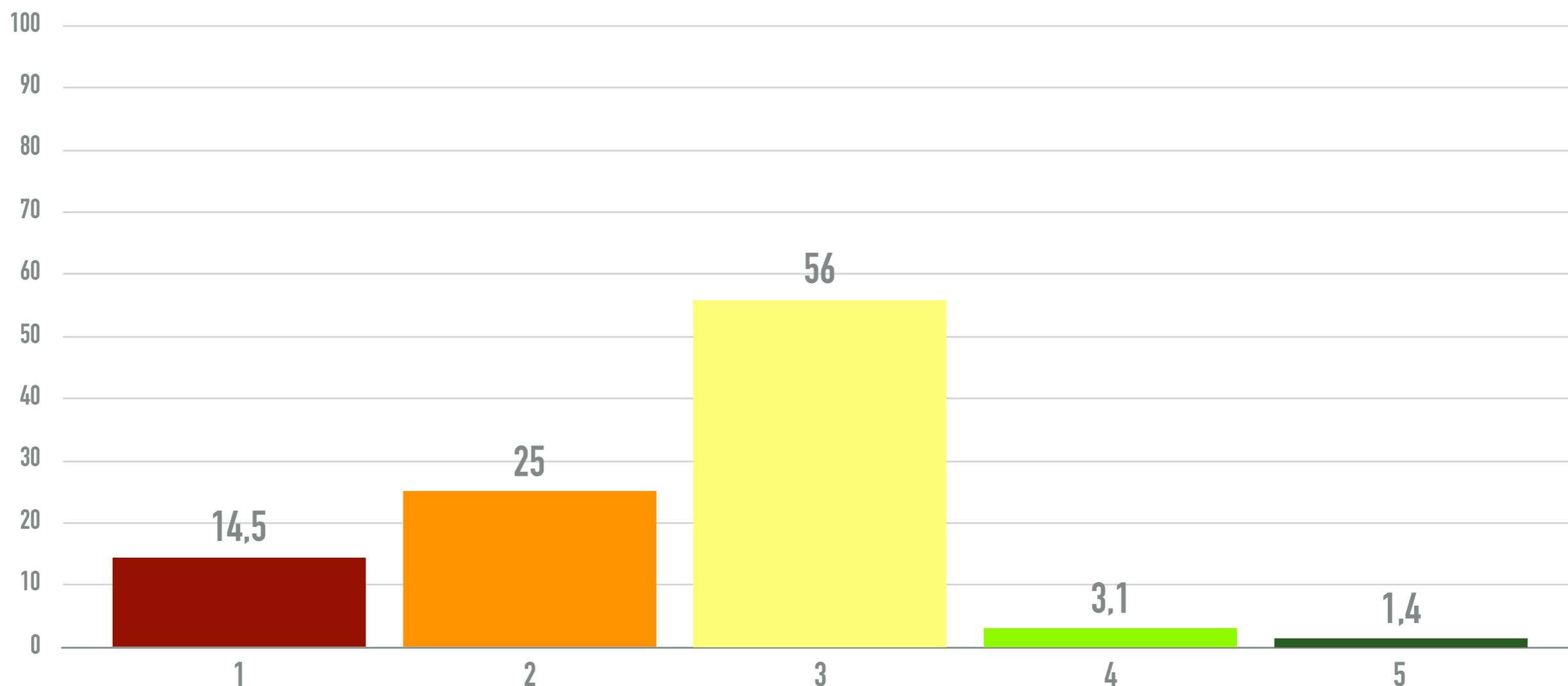
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



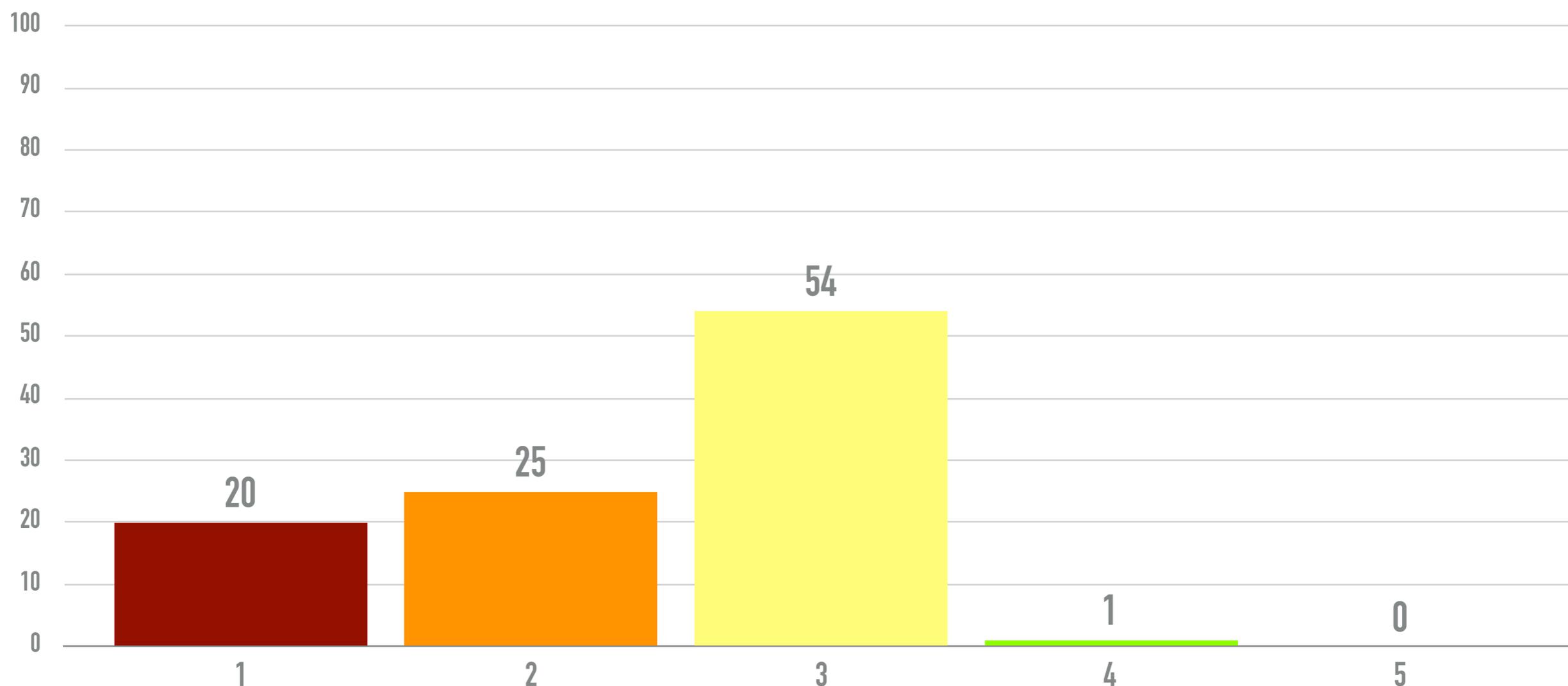
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

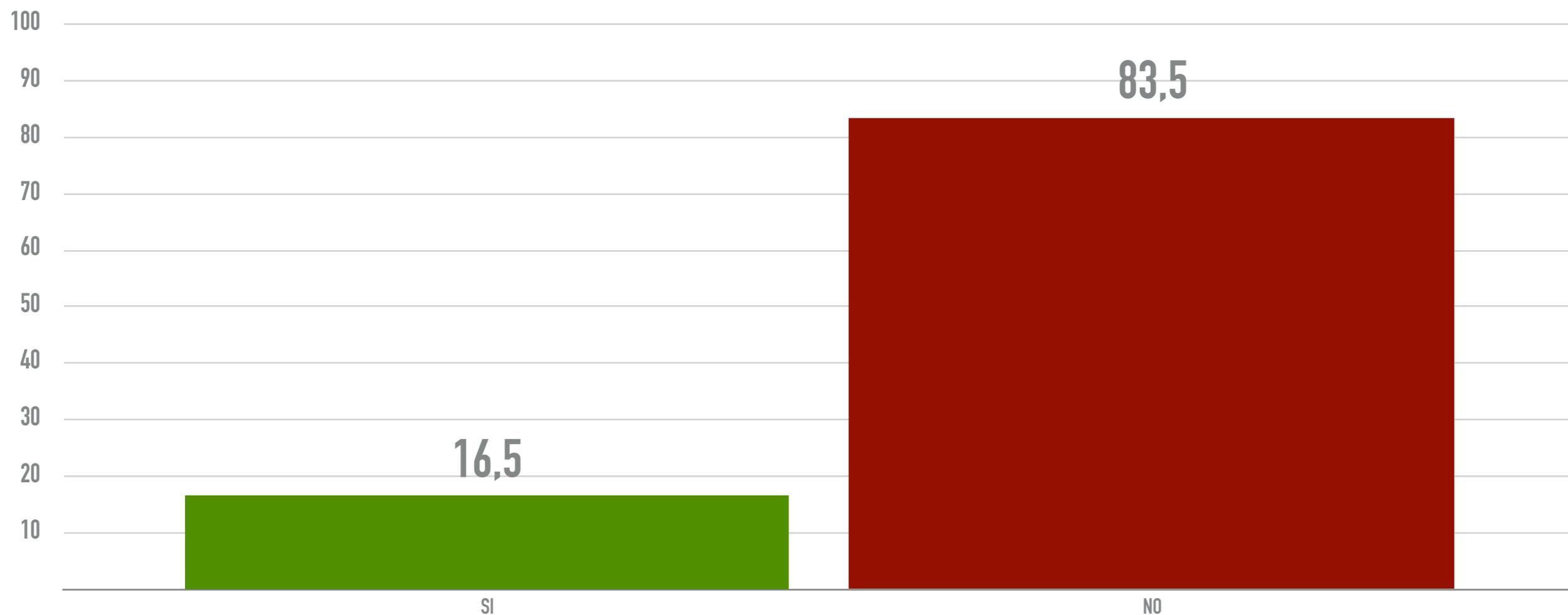
### PRESENZA DI IMPIANTI DI VIDEO-SORVEGLIANZA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

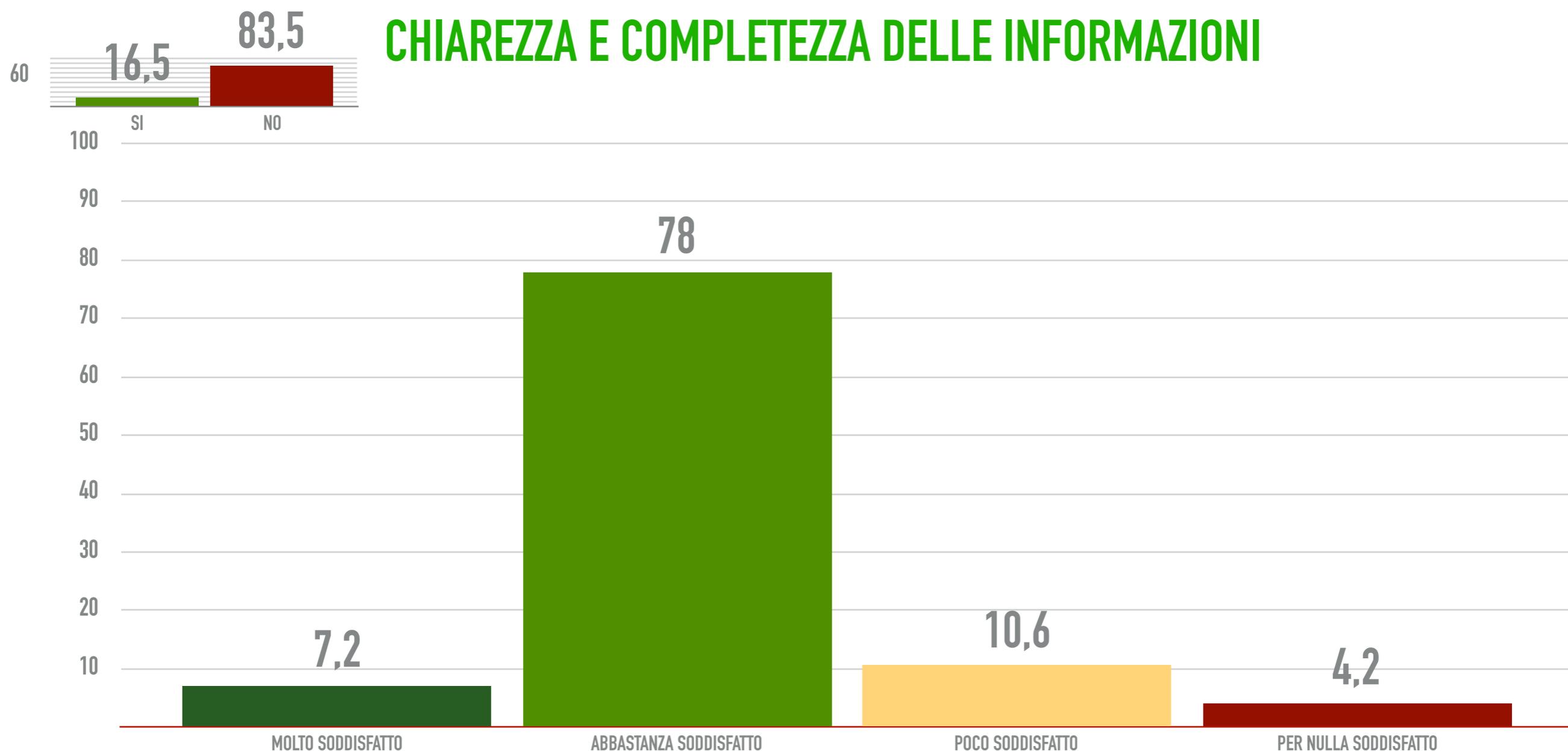
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

# HA MAI UTILIZZATO IL SITO WEB DEDICATO?



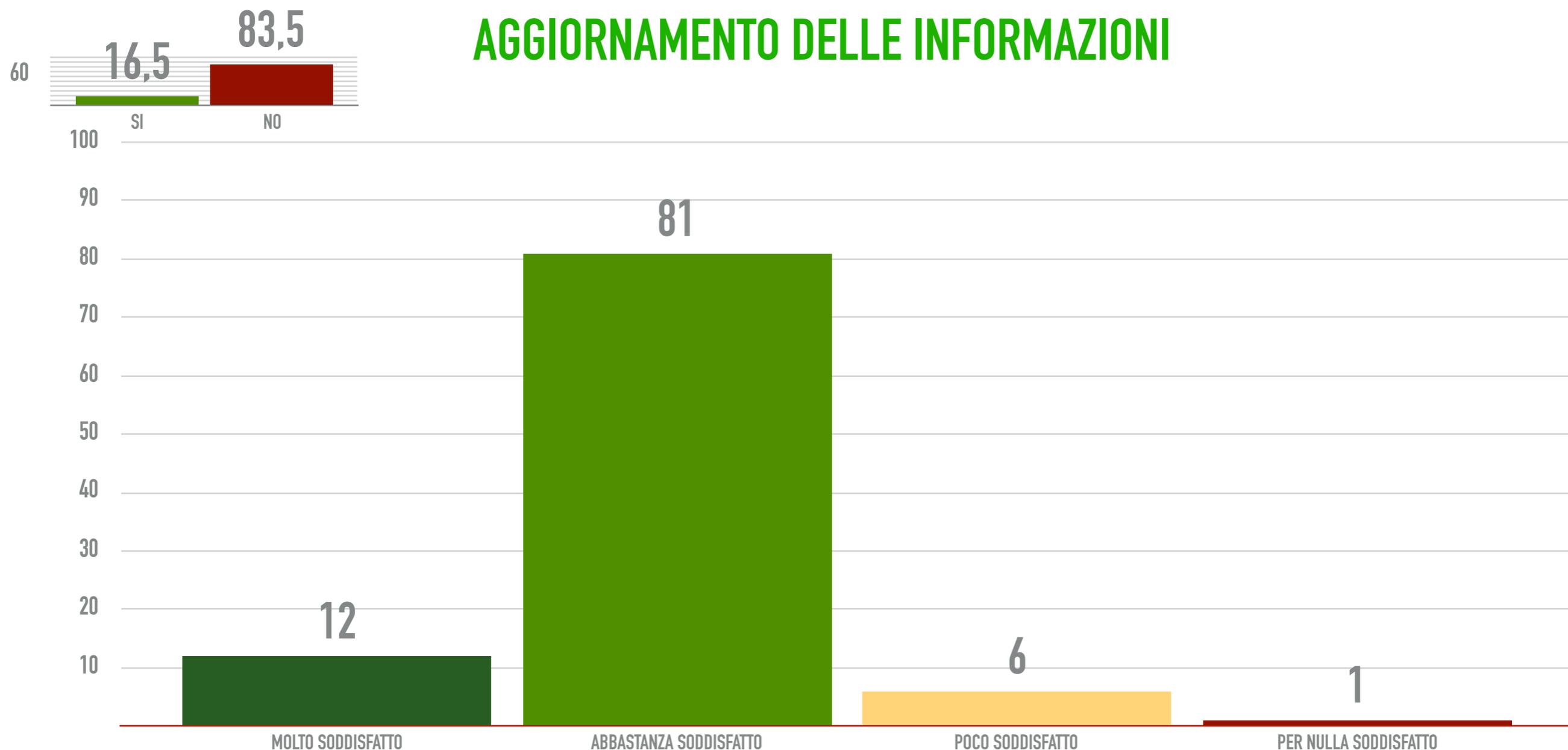
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



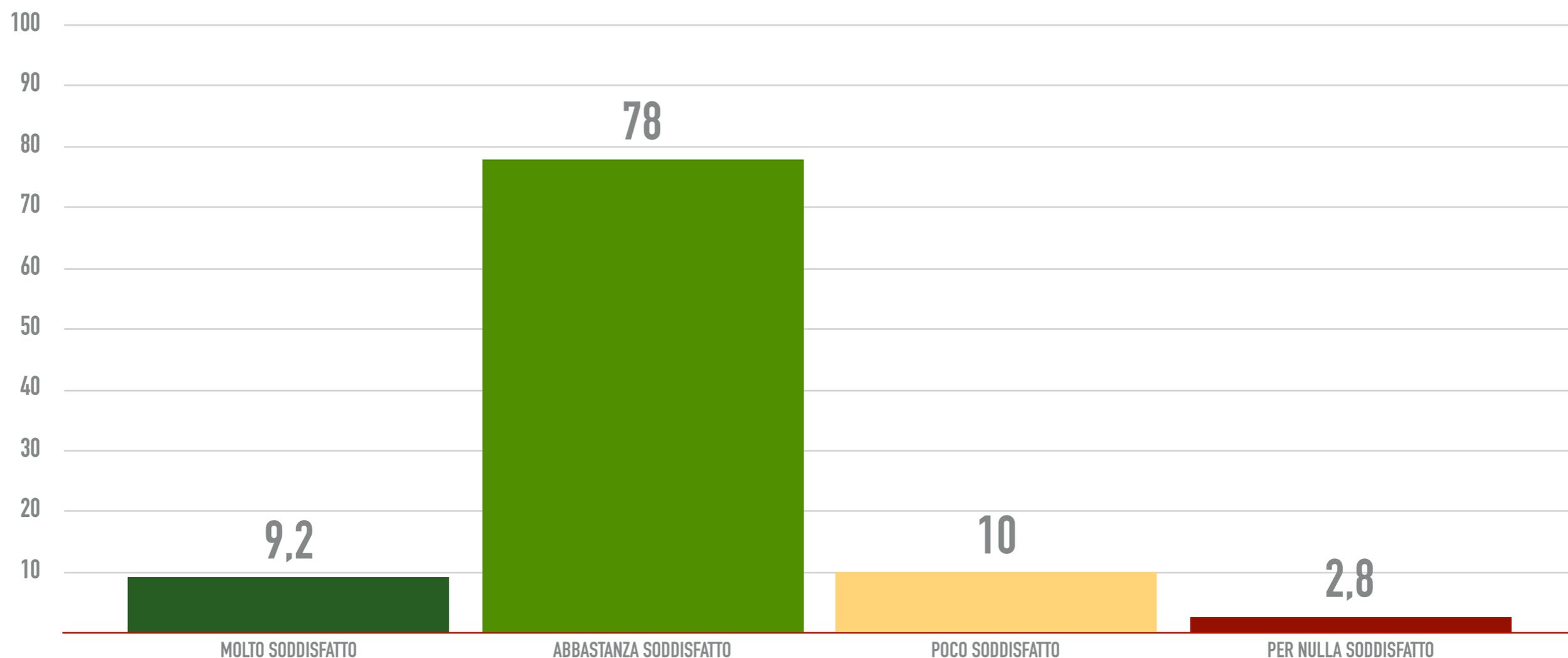
Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato il sito web

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



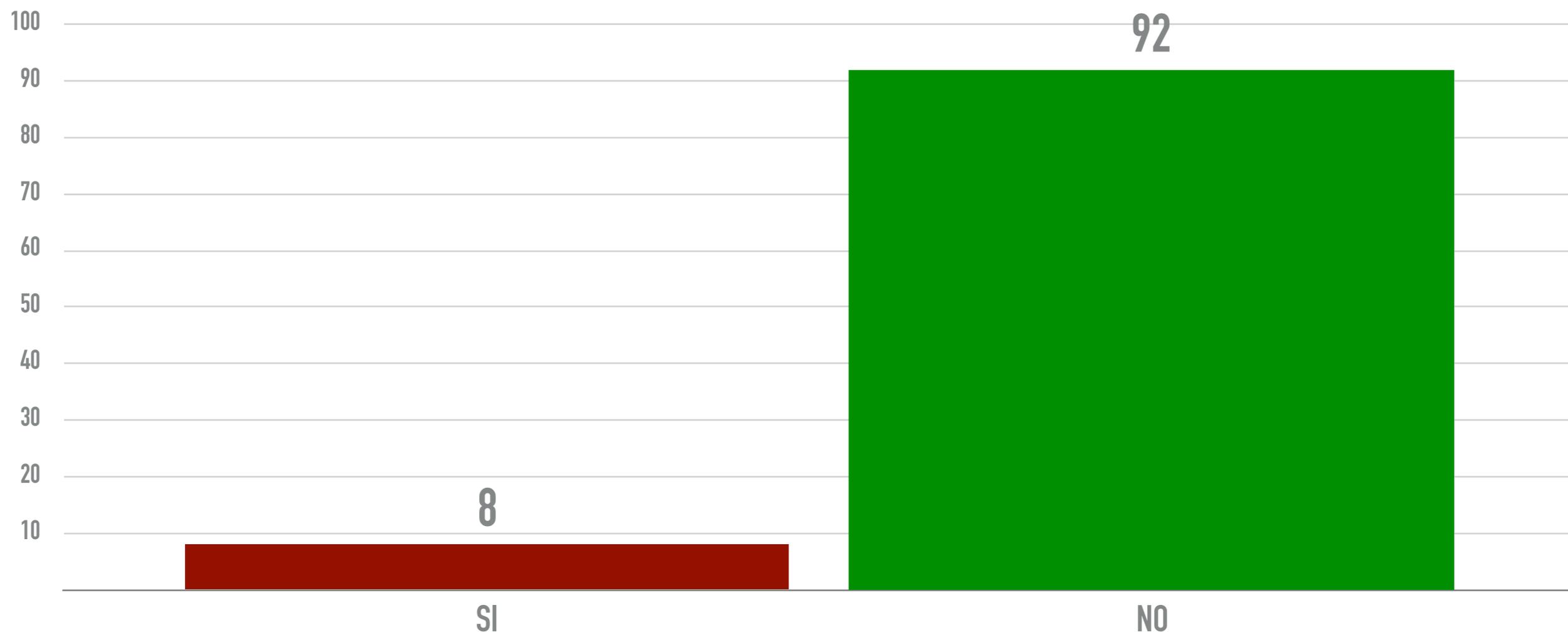
Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato il sito web

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



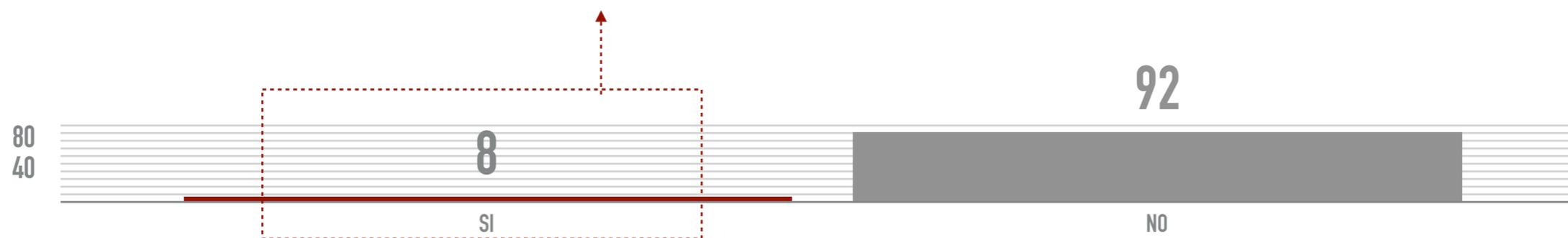
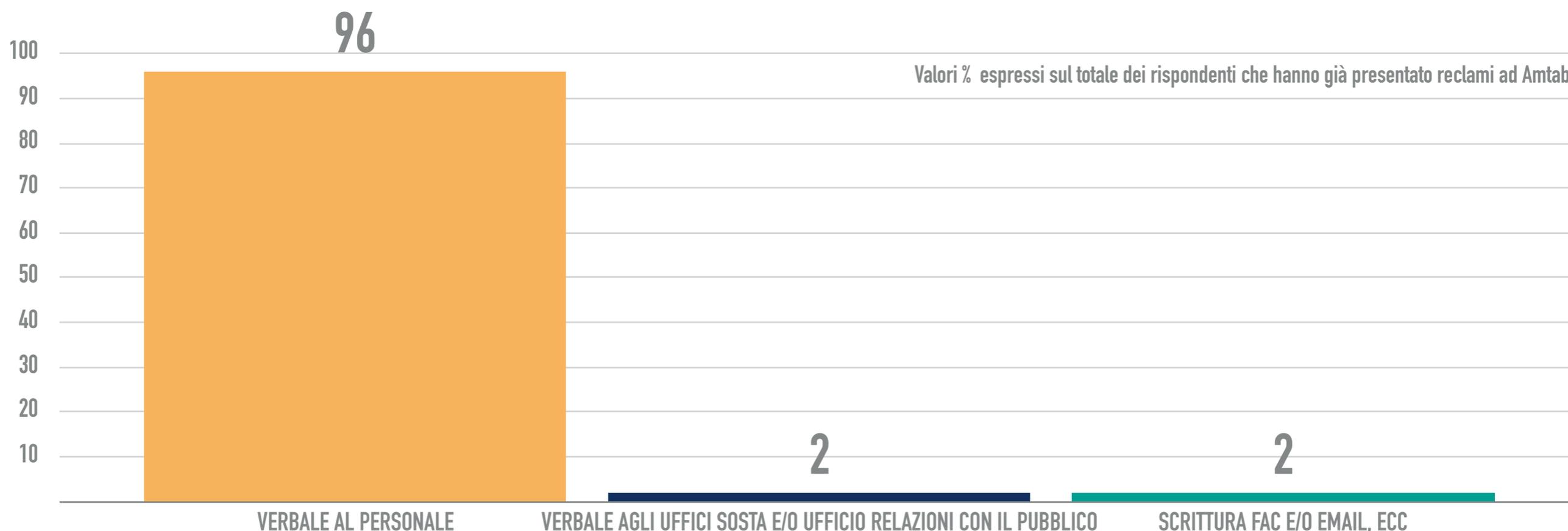
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

# IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?



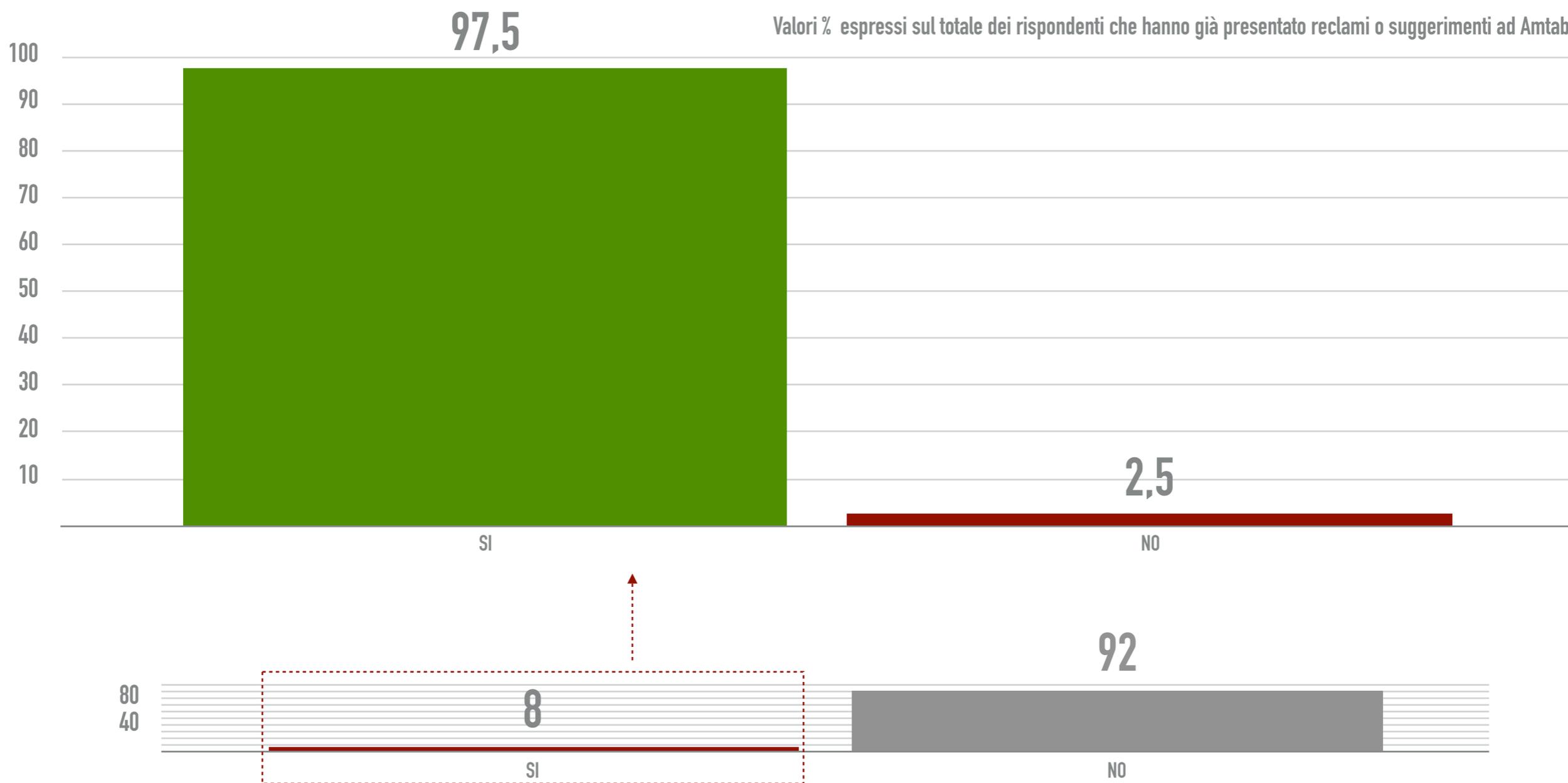
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

# CON QUALE MODALITÀ HA EFFETTUATO IL RECLAMO?



IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?

# HA RICEVUTO RISPOSTA AL SUO RECLAMO?

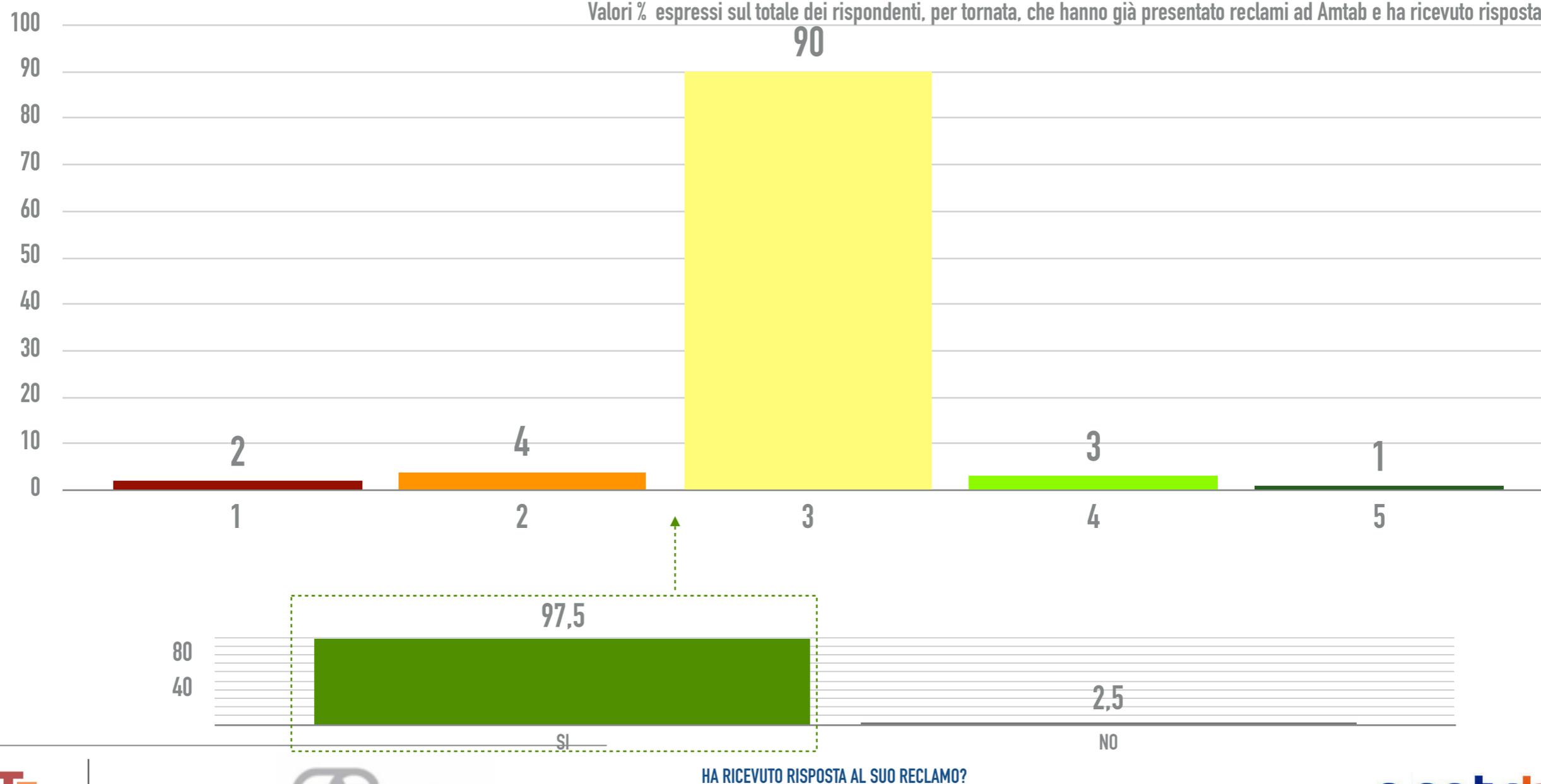


IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?

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

## TEMPI DI RISPOSTA

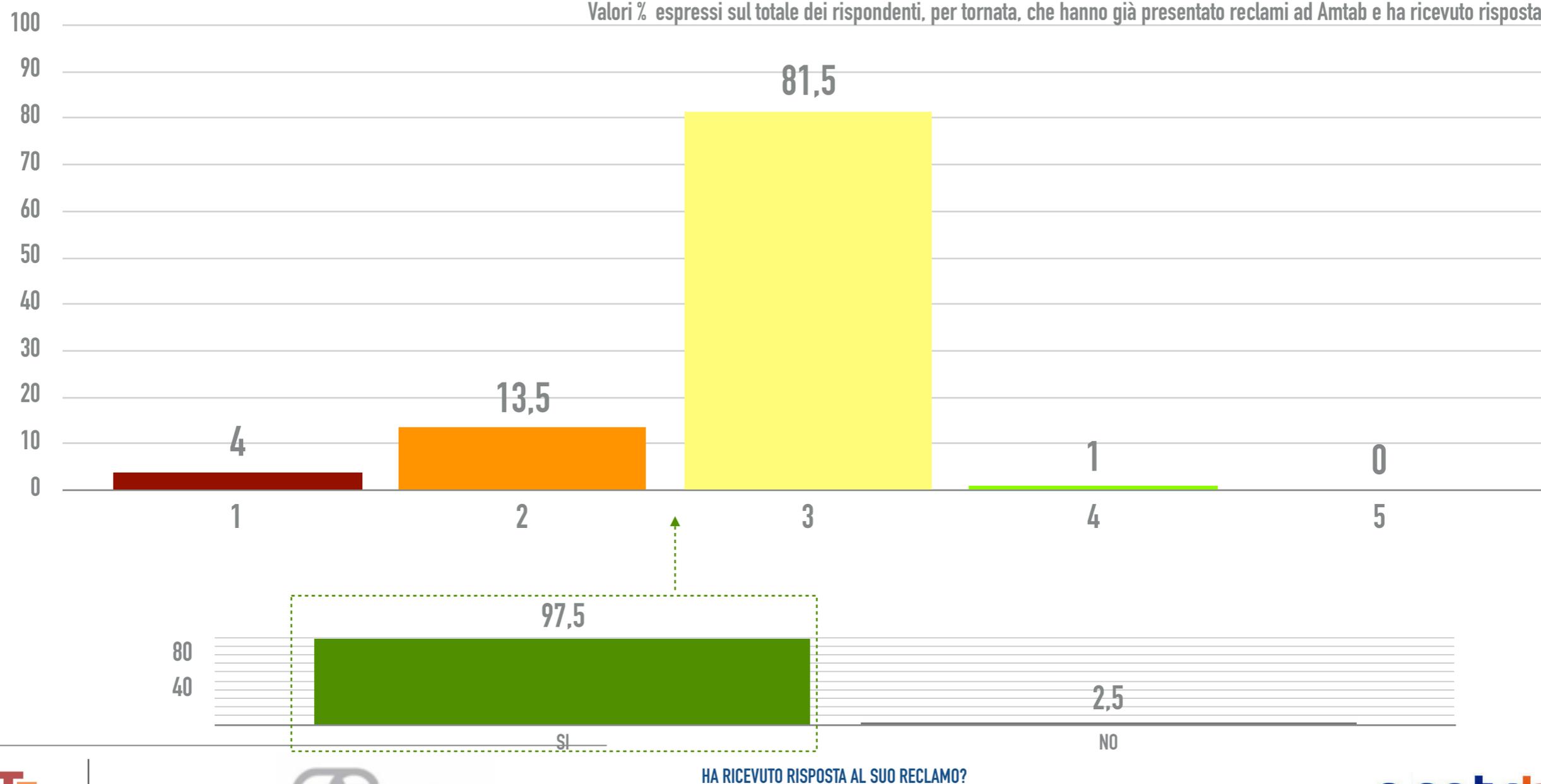
Valori % espressi sul totale dei rispondenti, per tornata, che hanno già presentato reclami ad Amtab e ha ricevuto risposta



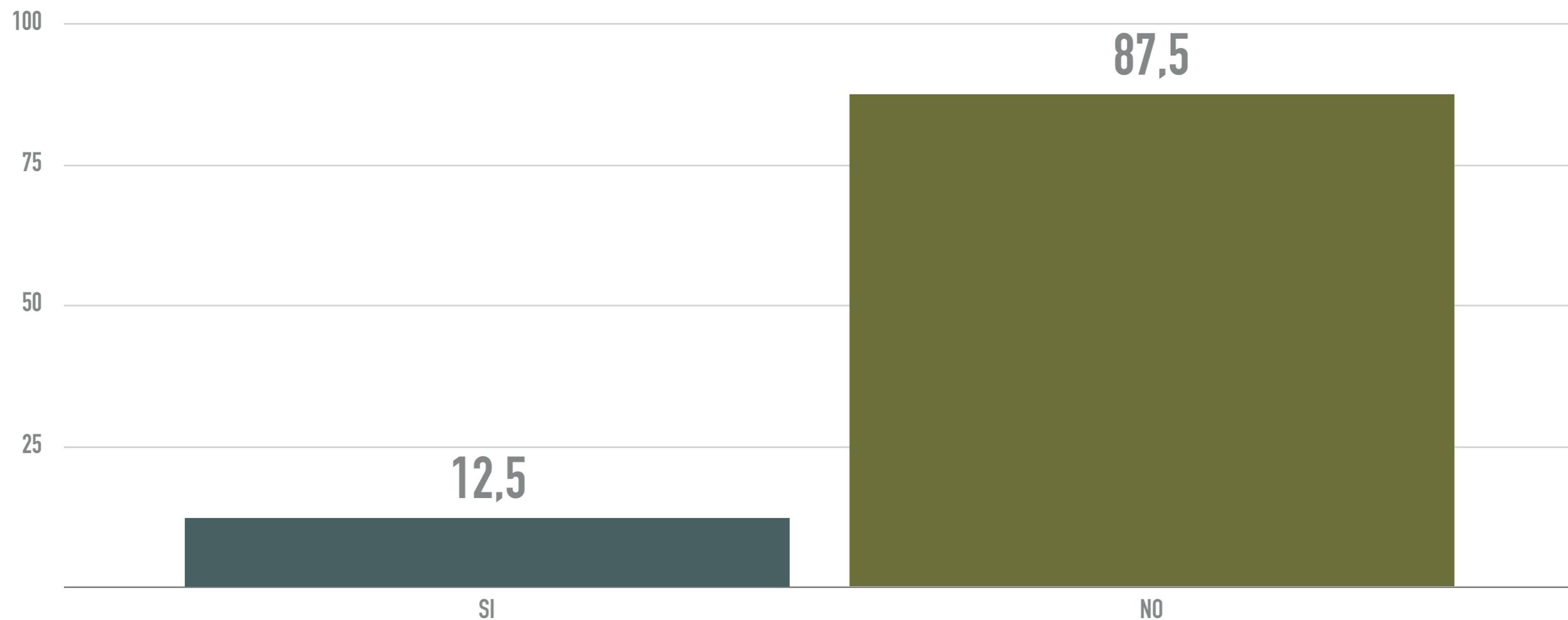
# QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE IN MERITO ALLA RISPOSTA RICEVUTA DA AMTAB?

## CAPACITÀ DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA

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

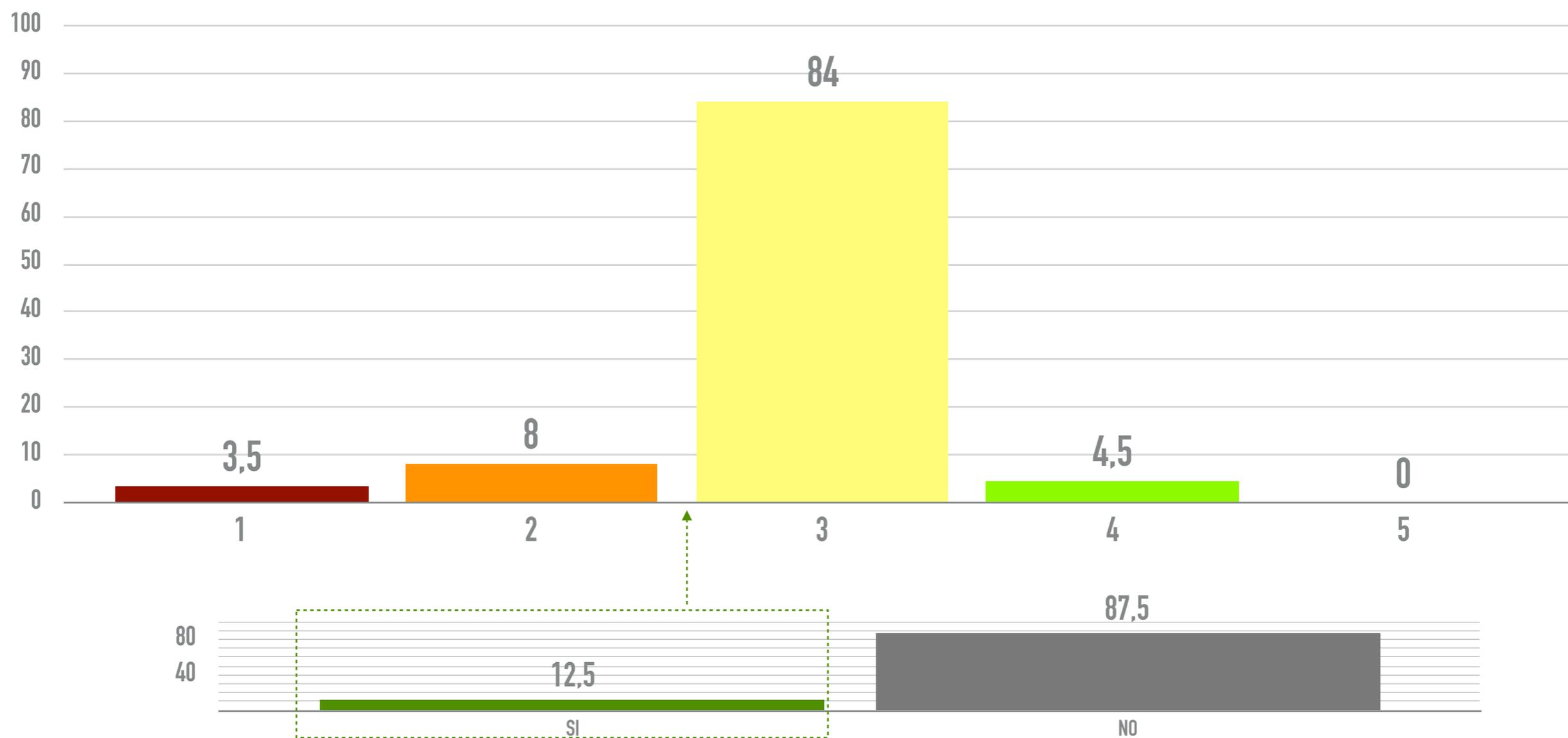


# HA MAI UTILIZZATO IL NUMERO VERDE 800.450.444?



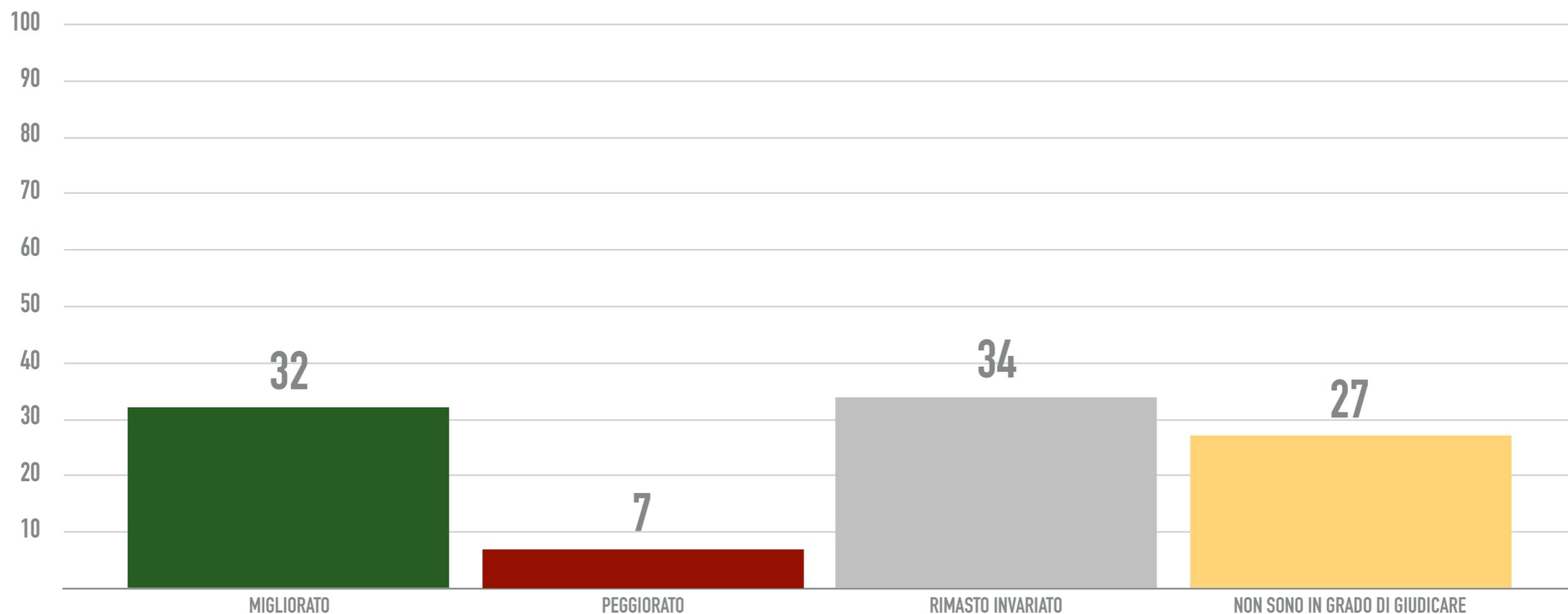
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

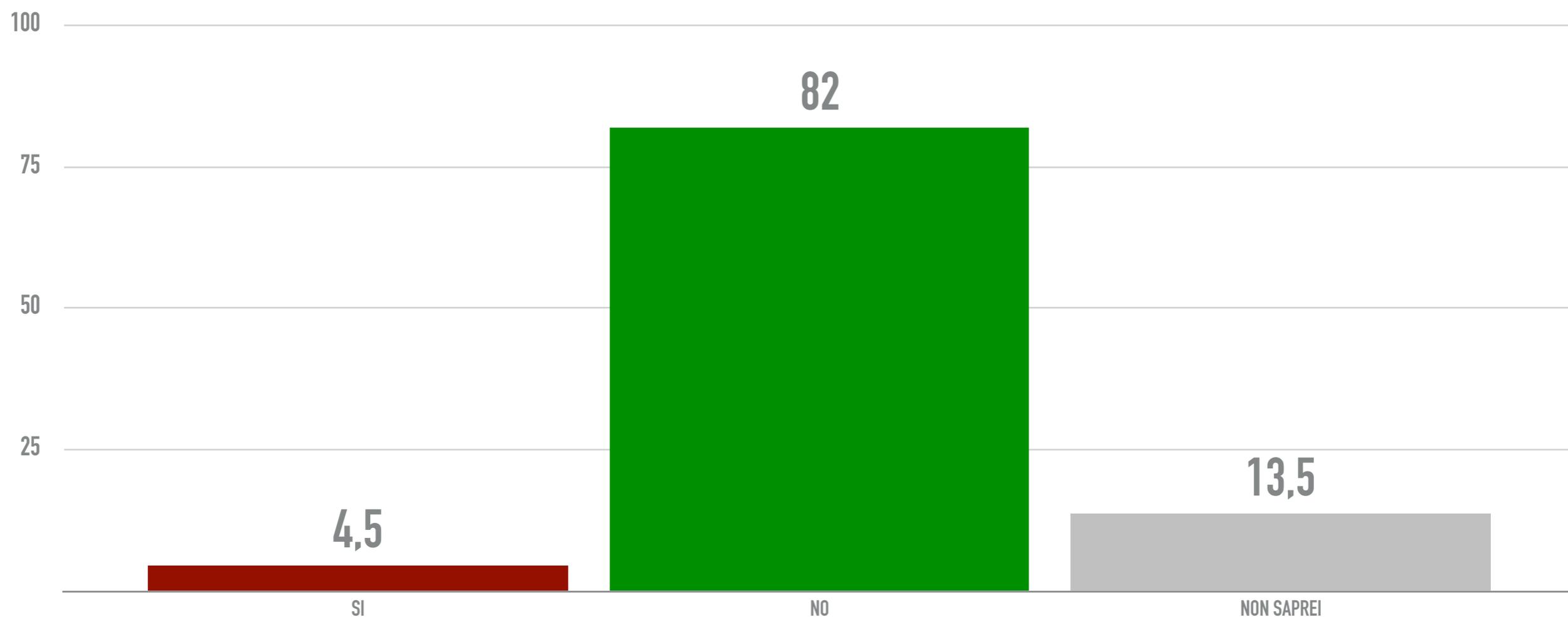


Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno già utilizzato il Numero verde

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

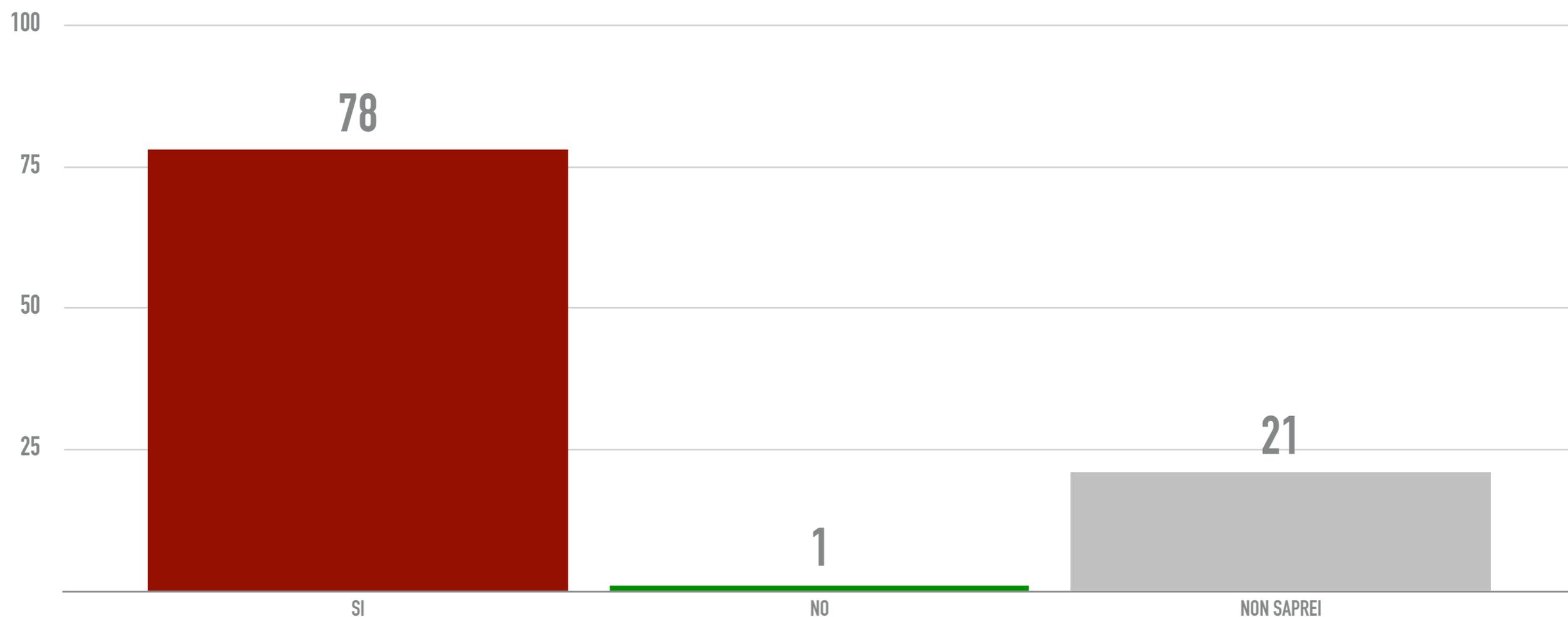


# SAREBBE FAVOREVOLE A ESTENDERE LE ZONE DI SOSTA REGOLAMENTATA (ZSR) AD ALTRE AREE DELLA CITTÀ?



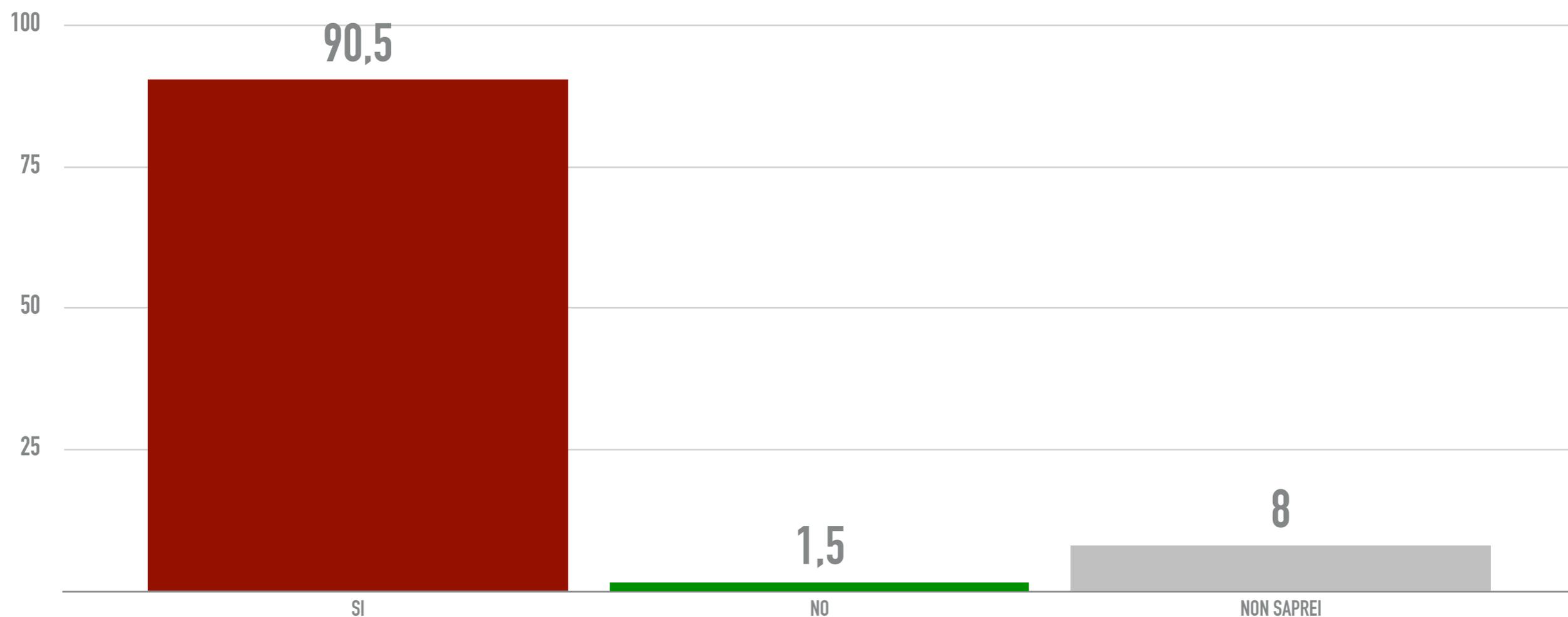
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



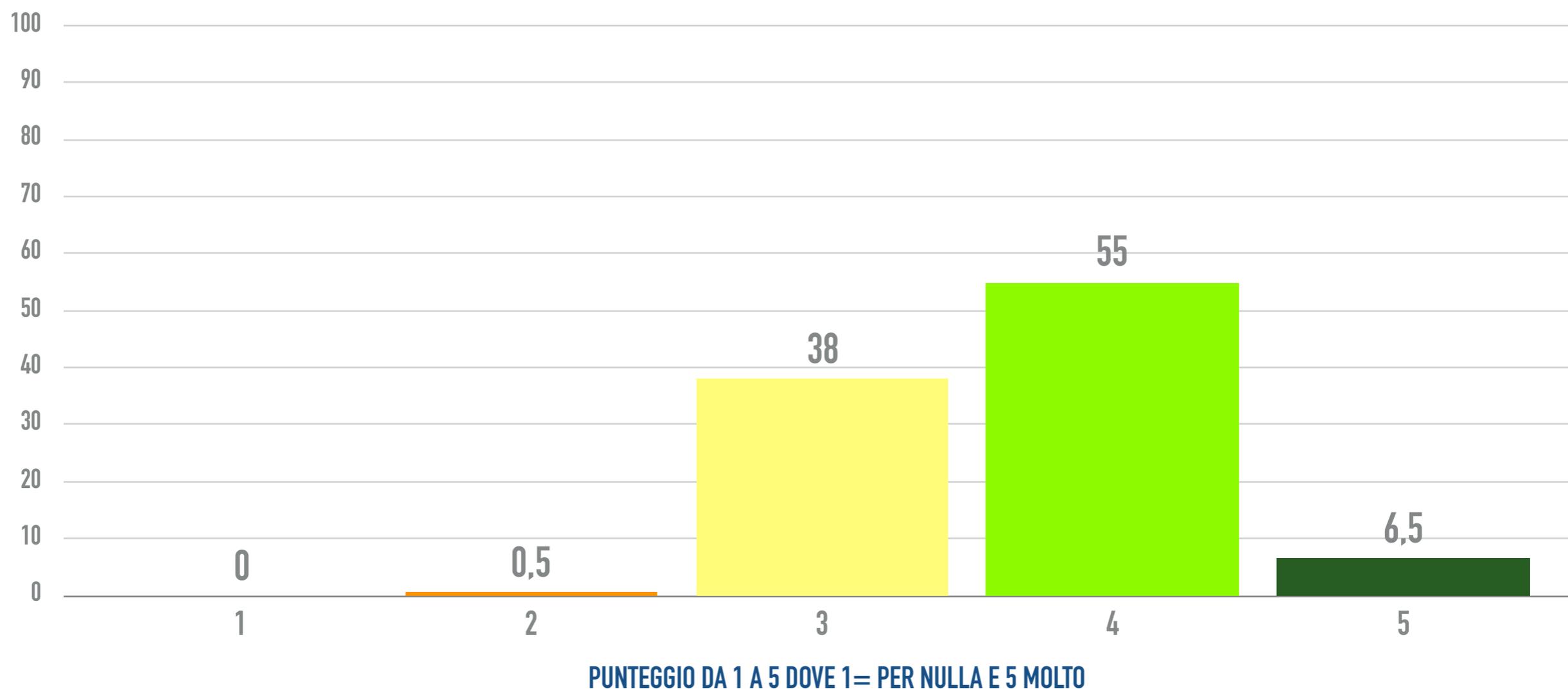
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

## 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”)?



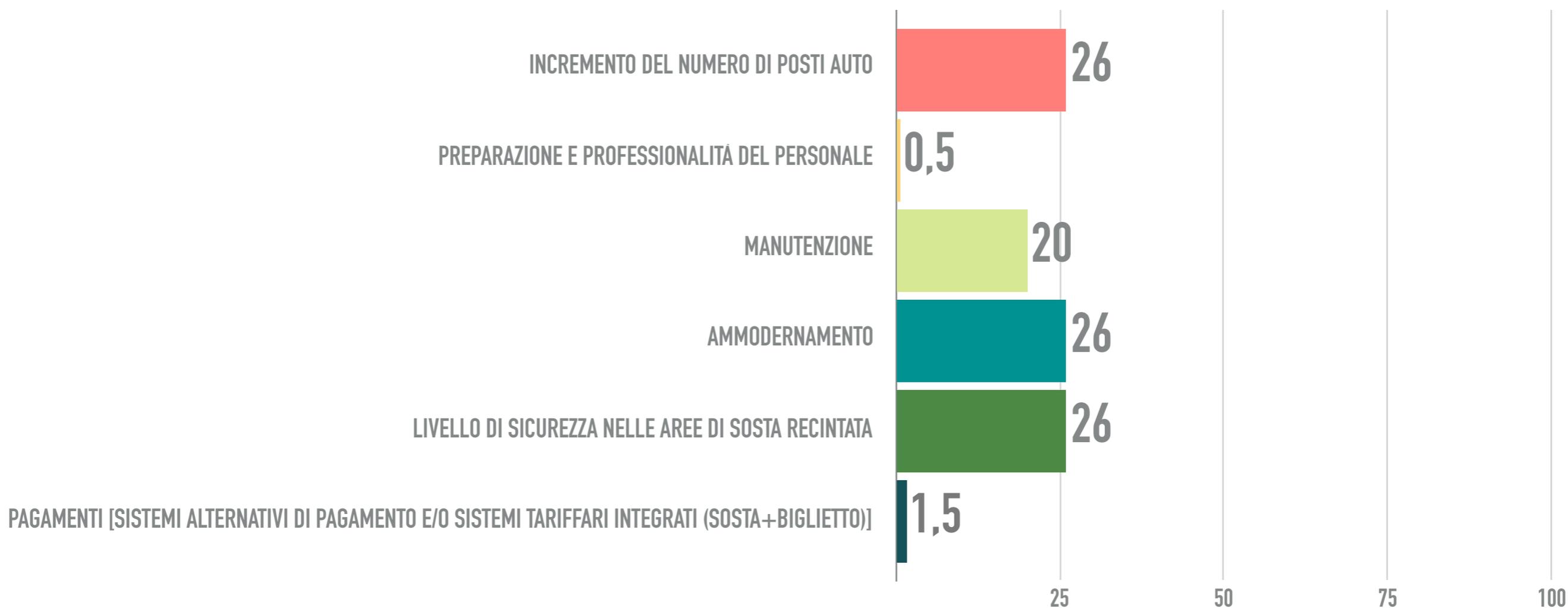
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

# 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)

### SEDE DI MILANO

Via Montenapoleone, 8  
20121 Milano (MI)

info@troisiricerche.it  
www.troisiricerche.it

### 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 62814EFI)

ADERENTE A:



CONFINDUSTRIA



ASSEPRIM  
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI  
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



Società  
Italiana di  
Statistica



International  
Statistical  
Institute

UNI EN ISO 9001:2015