



c_a6662.Comune di Bari - Prot. 11/12/2024.0431366.U

INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION AREE DI SOSTA



1A RILEVAZIONE SETTEMBRE – DICEMBRE 2024

MODALITÀ OPERATIVE

- ▶ **Tipologia di indagine:** quantitativa
- ▶ **Strumento di rilevazione:** questionario strutturato
- ▶ **Periodo di realizzazione delle interviste:** da Settembre a Dicembre 2024
- ▶ **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

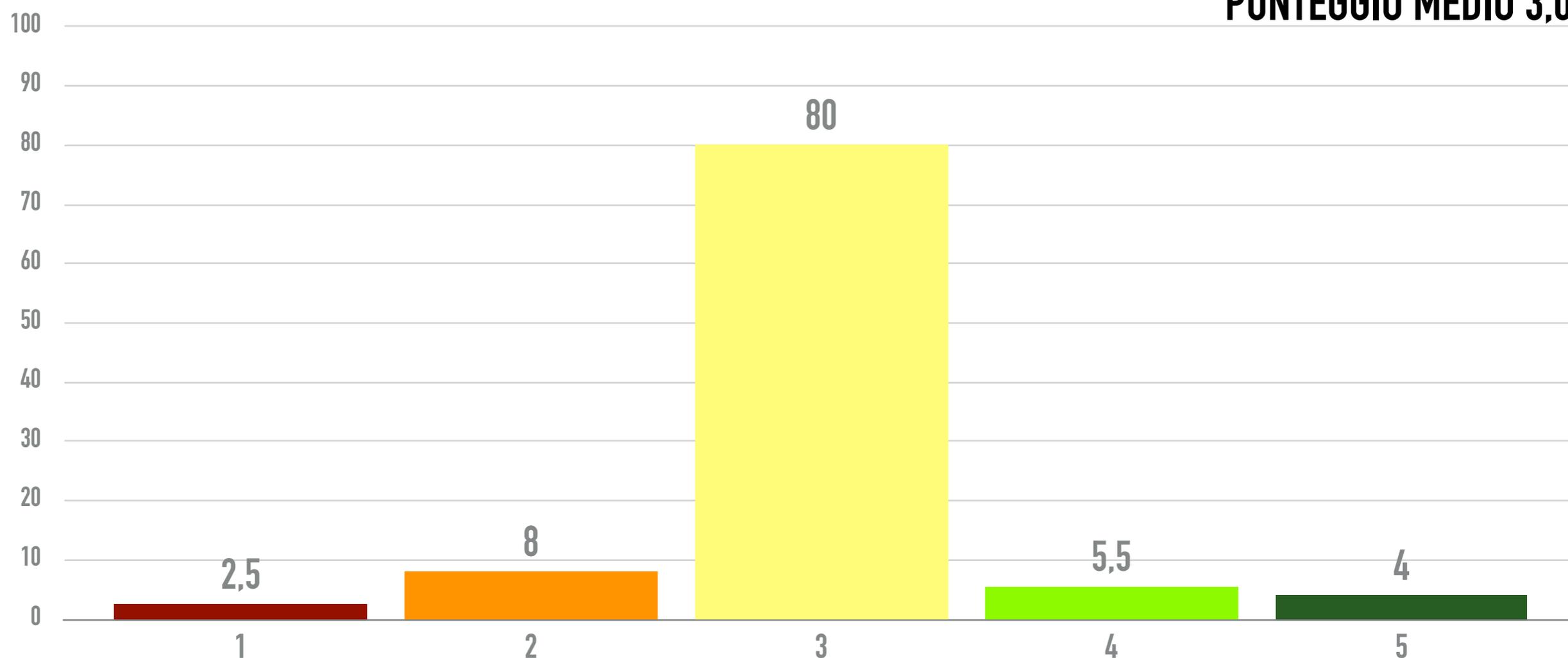


QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI SOSTA?

SERVIZI DEL PERSONALE AUSILIARIO

CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ

PUNTEGGIO MEDIO 3,01



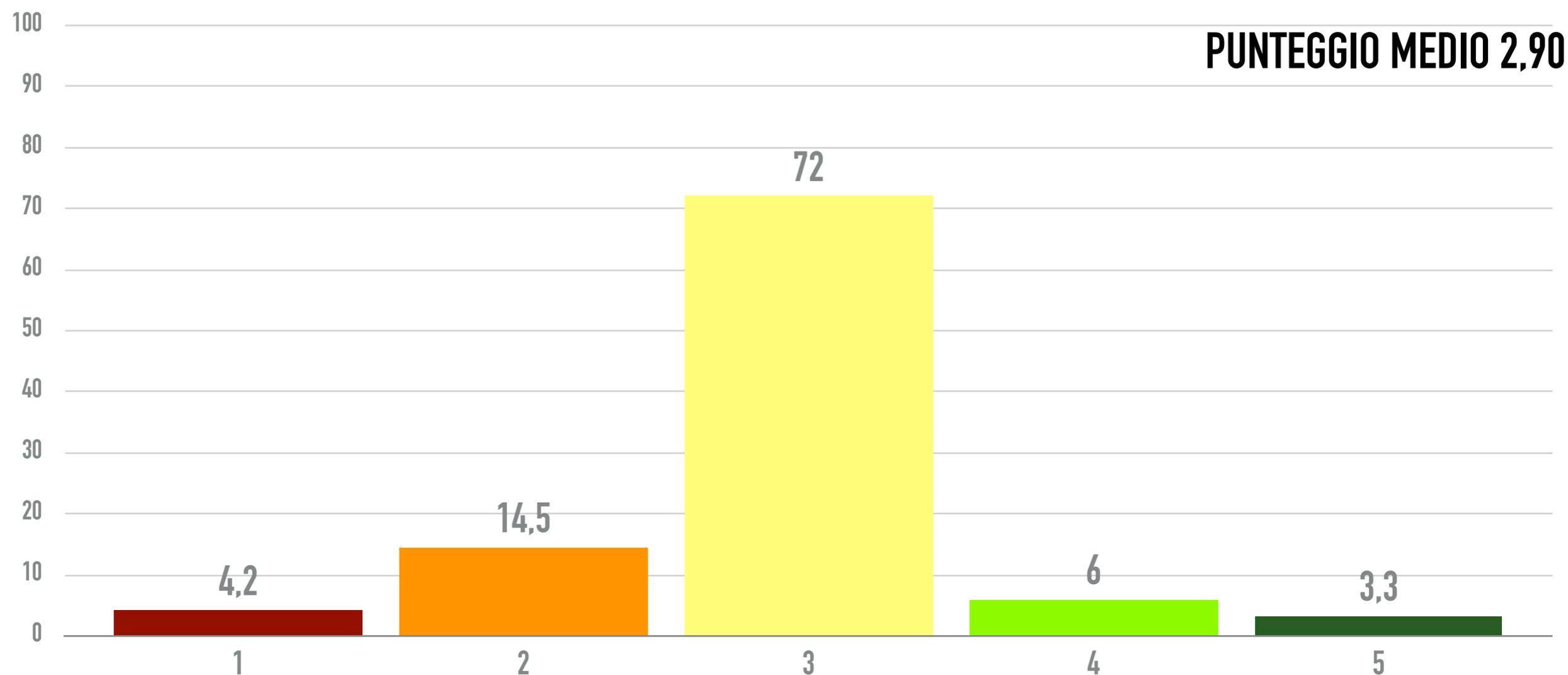
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



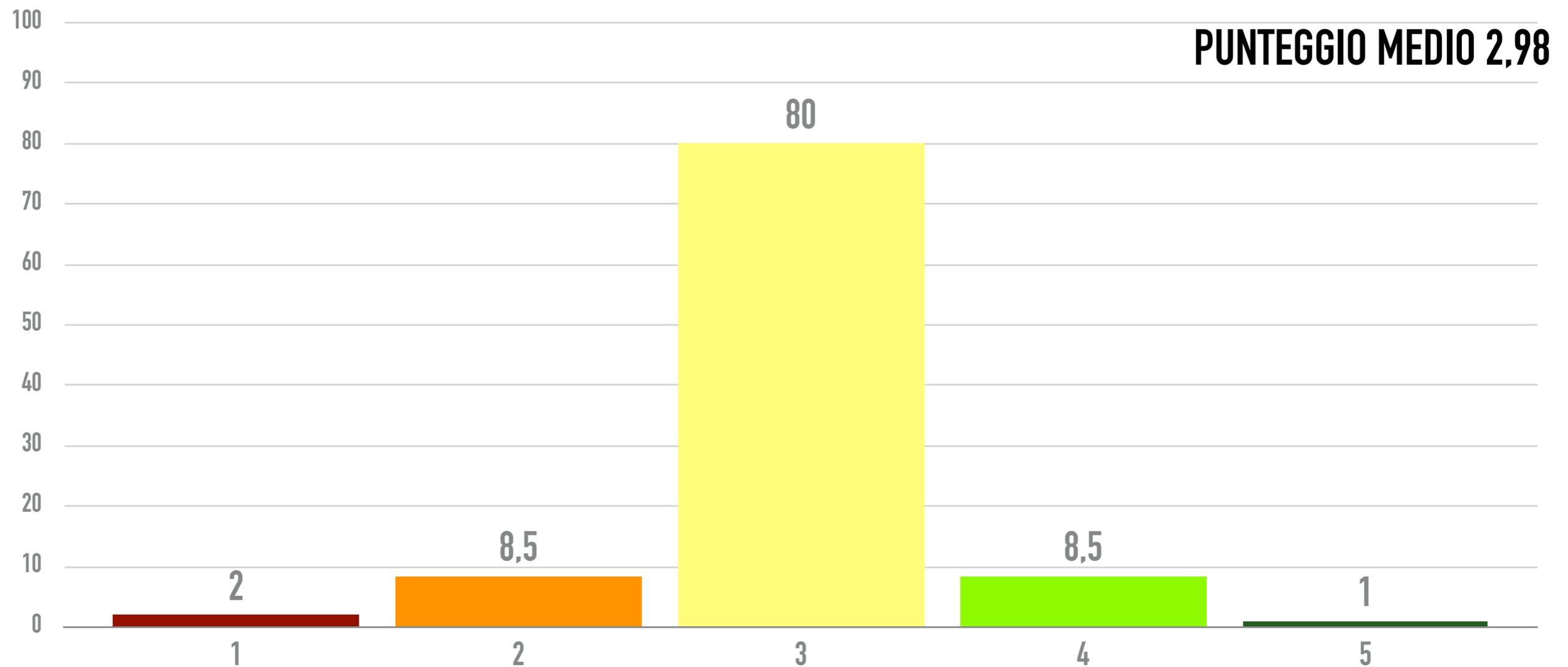
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



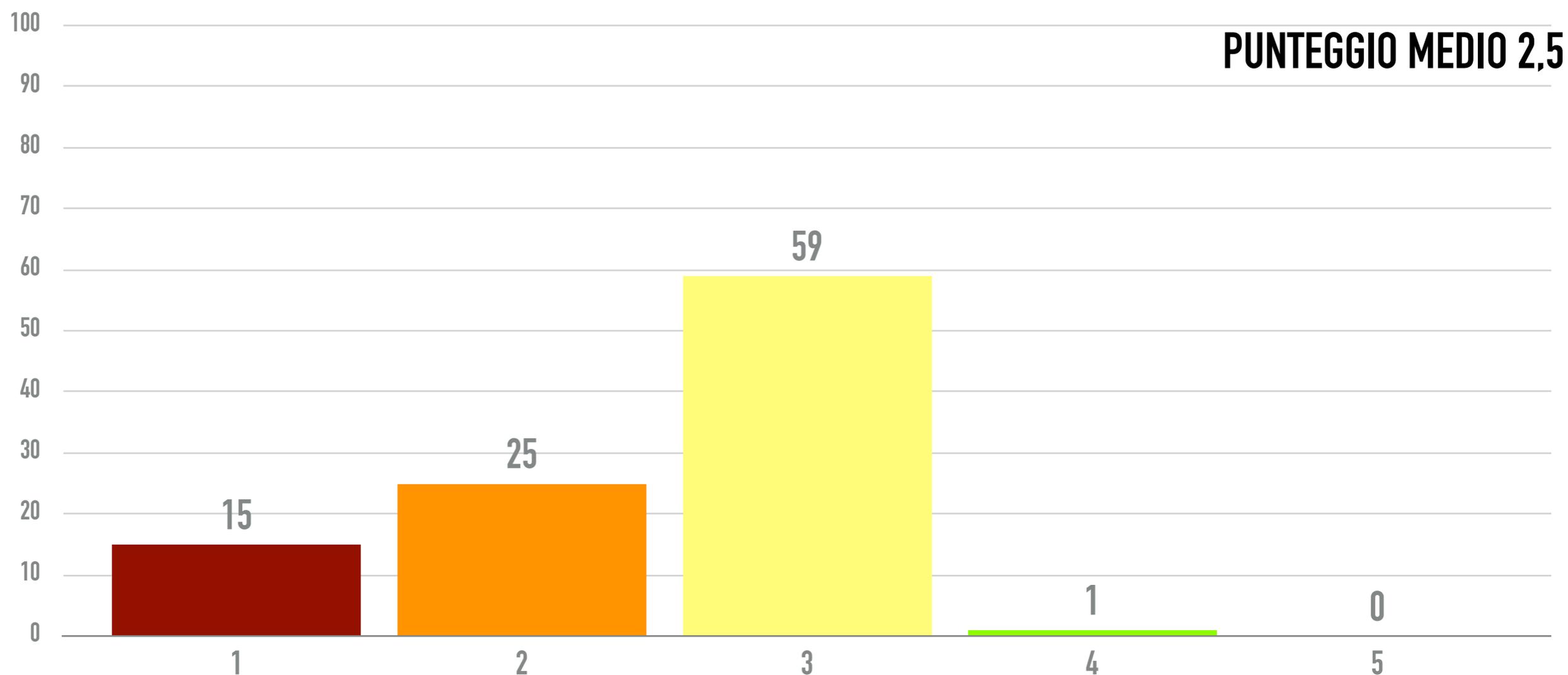
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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)

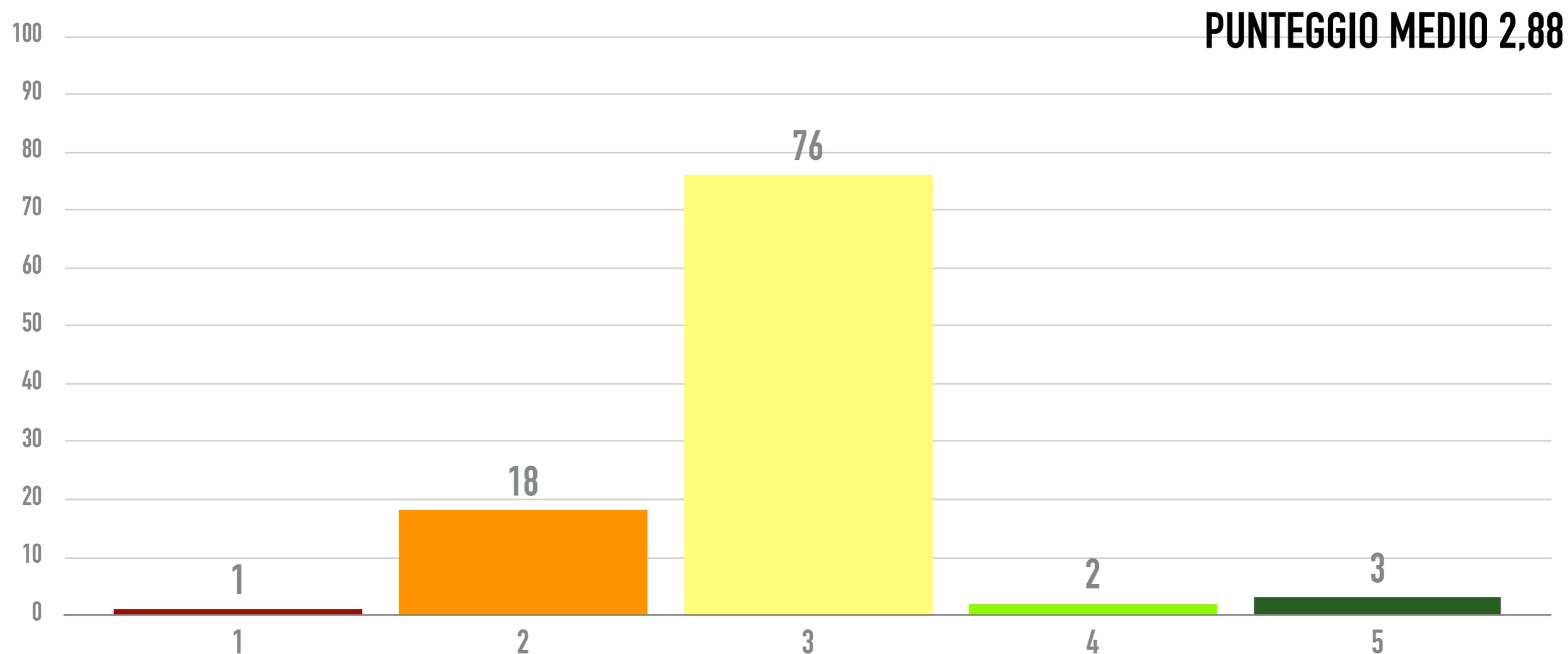
DISLOCAZIONE SUL TERRITORIO



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

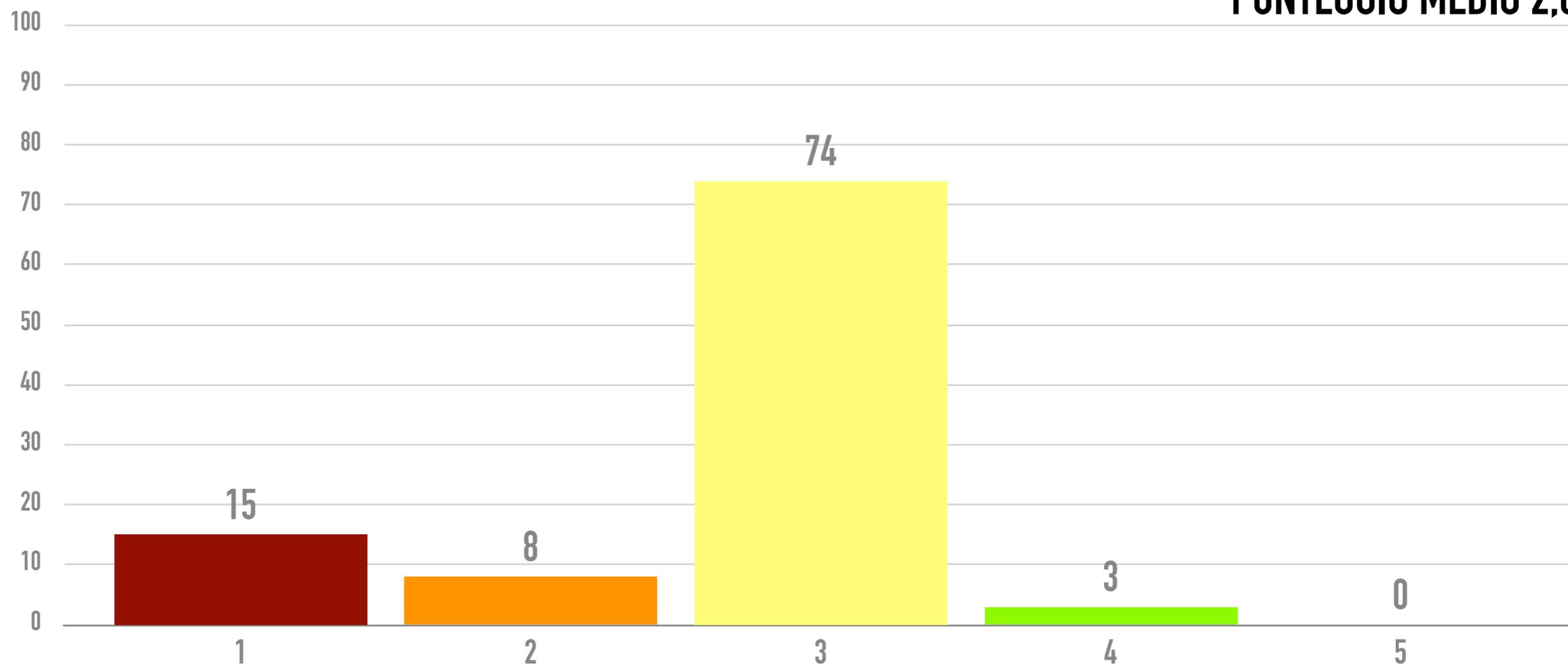


Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

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

PUNTEGGIO MEDIO 2,65



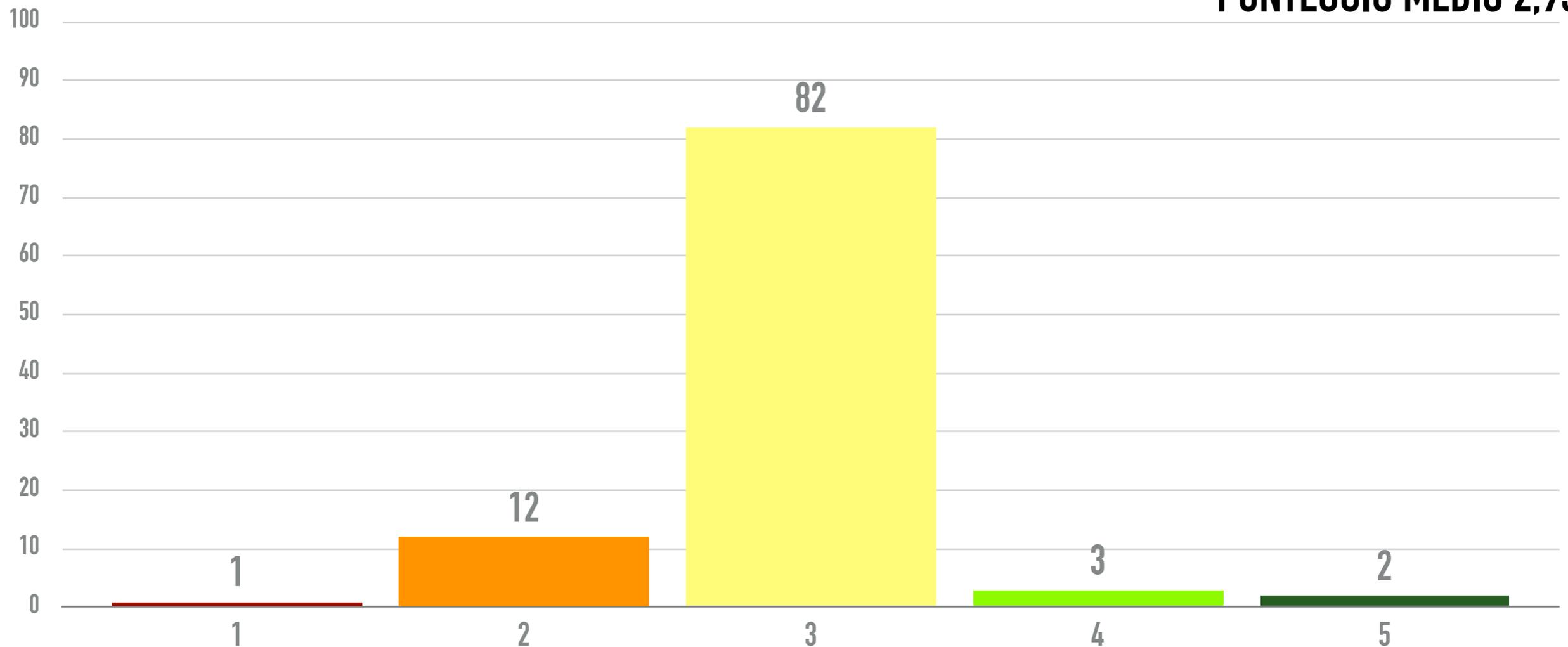
Valori % espressi sul totale dei rispondenti dei "servizi su strada"
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

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

PUNTEGGIO MEDIO 2,93



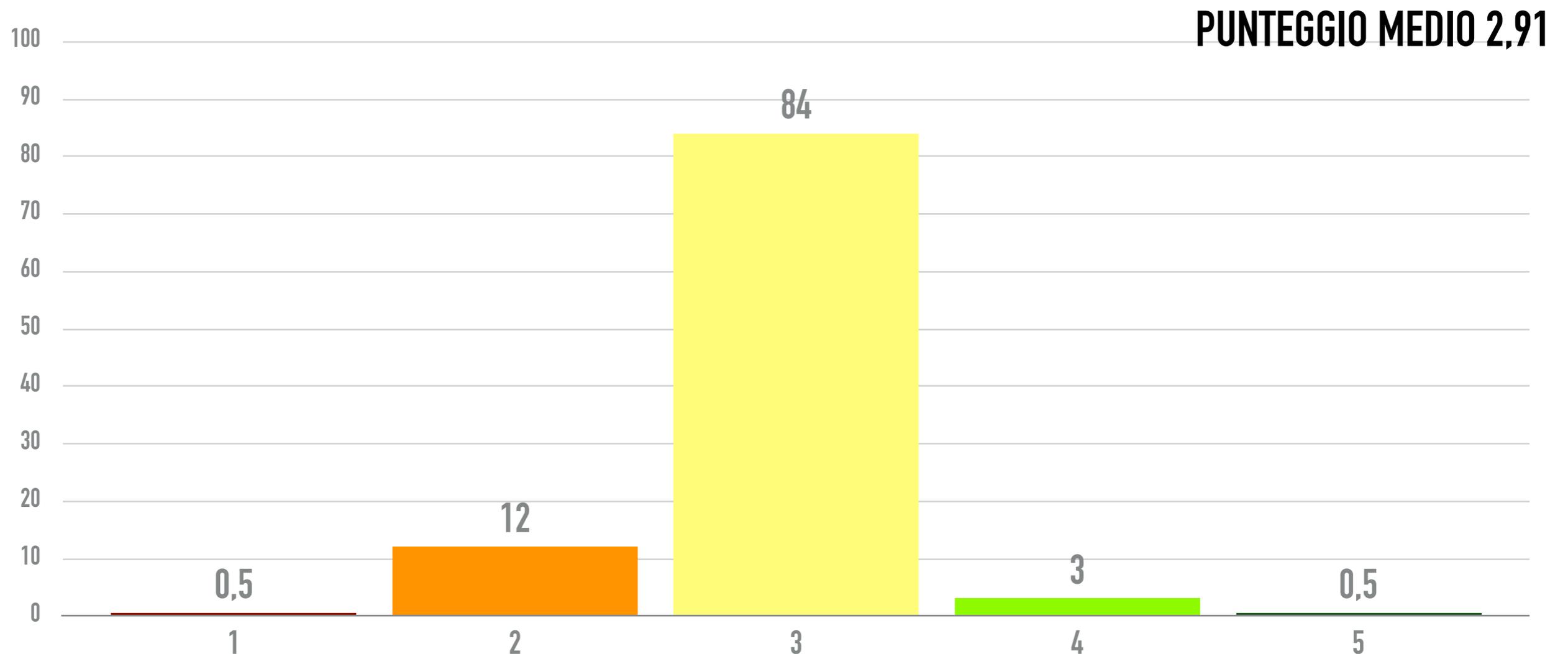
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



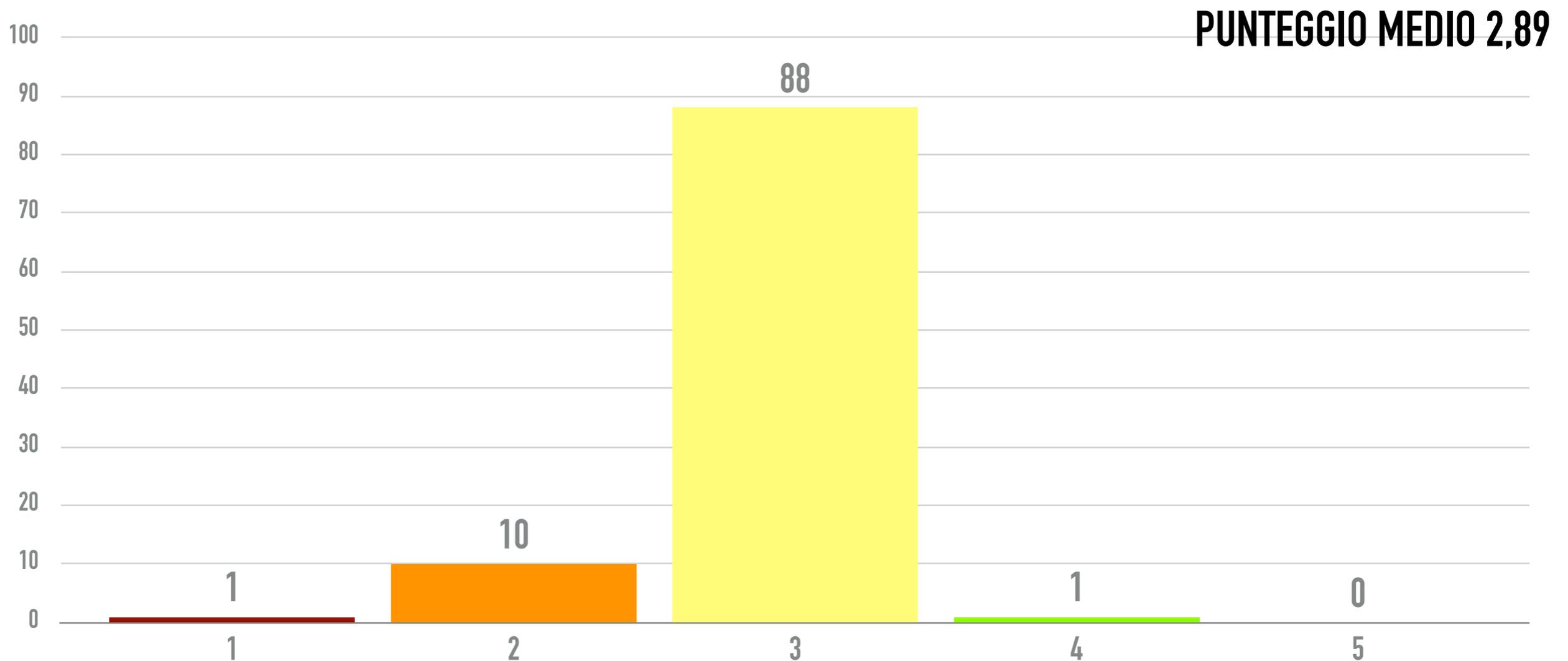
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



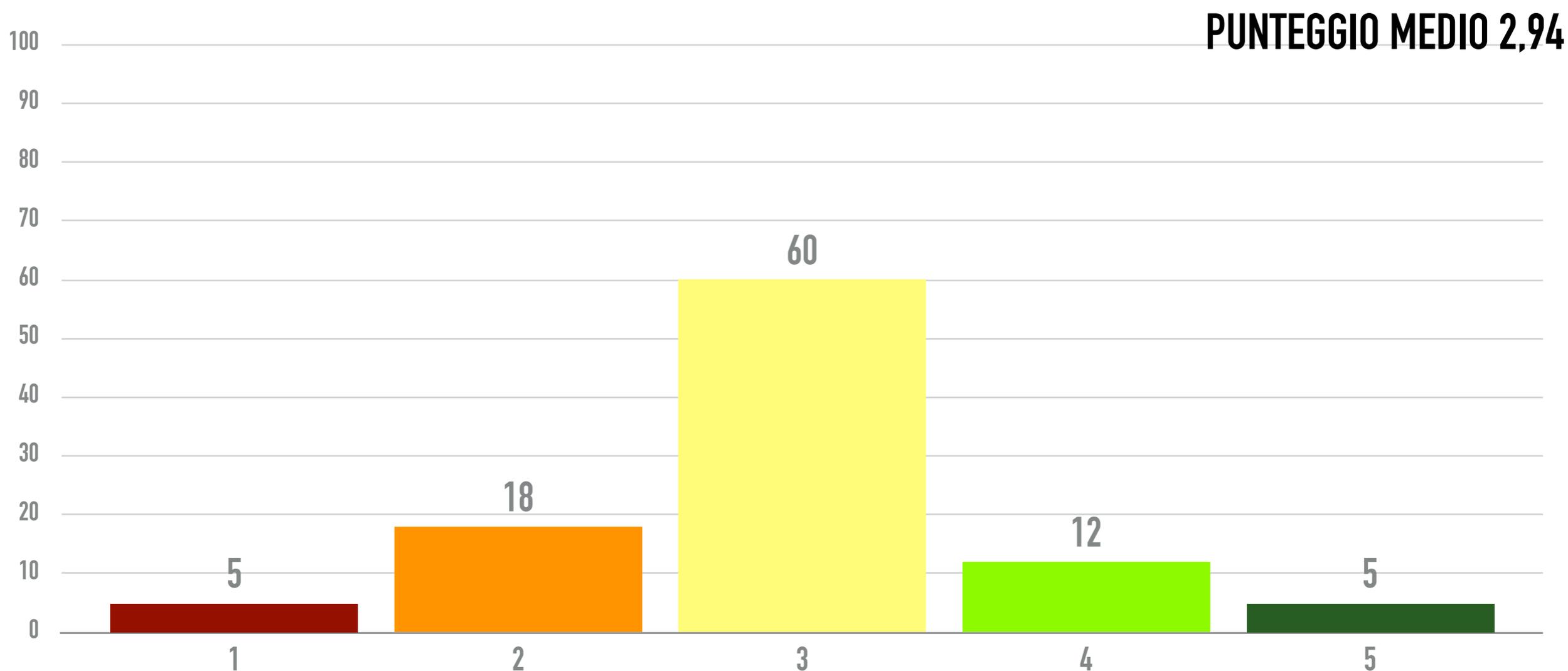
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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.

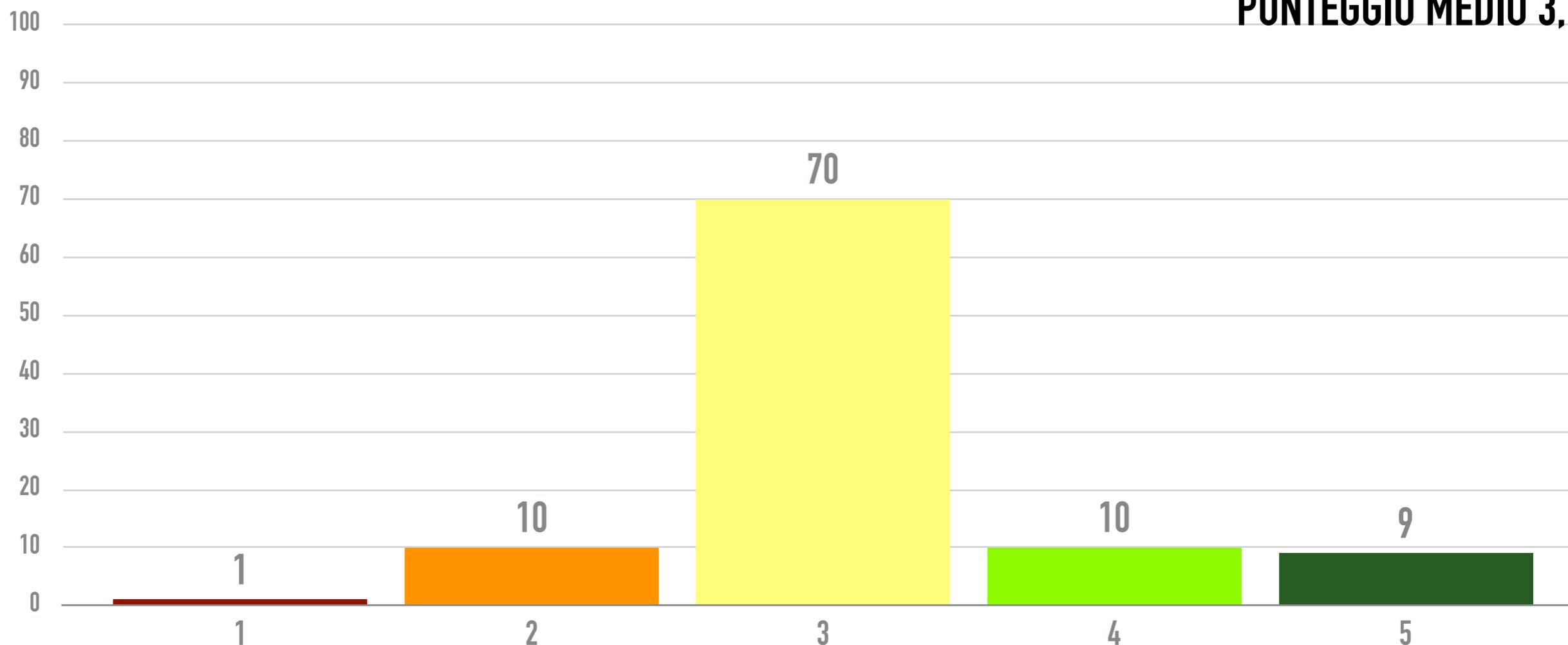
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

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

PUNTEGGIO MEDIO 3,16



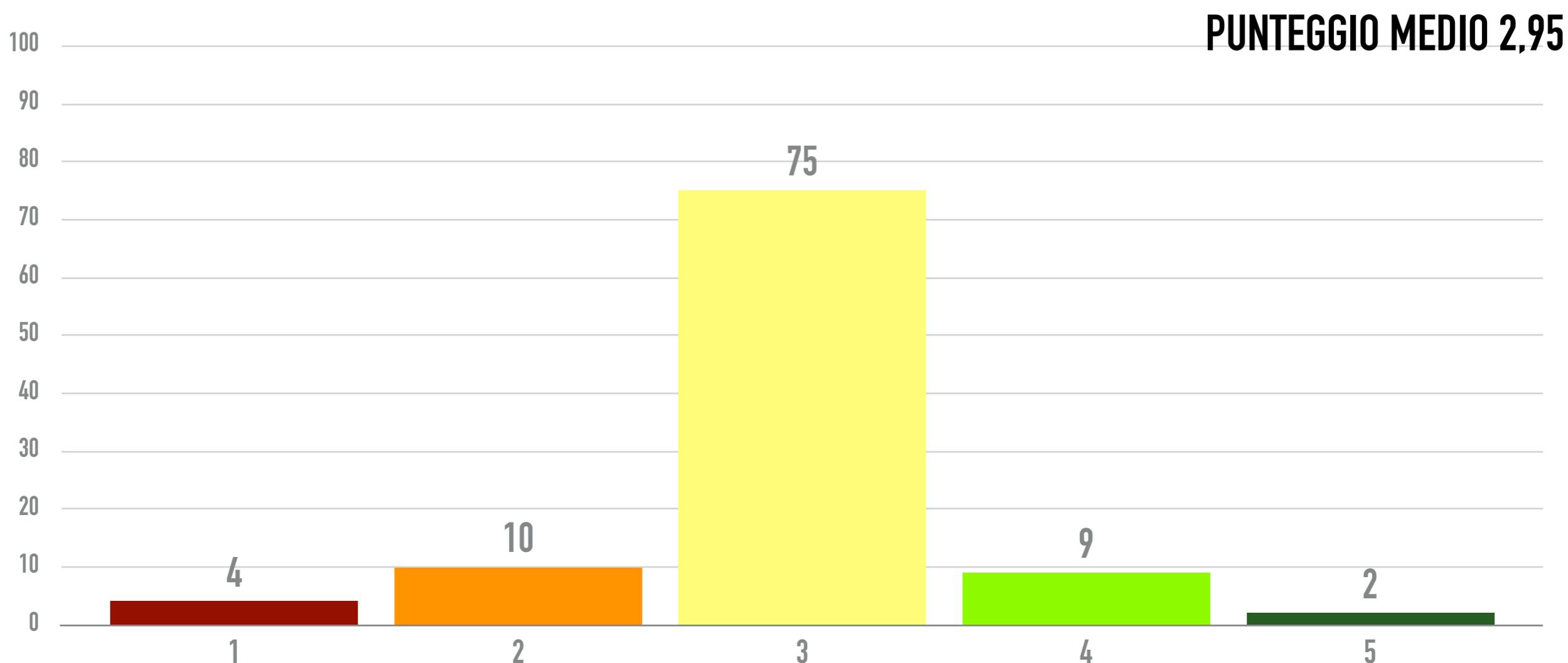
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



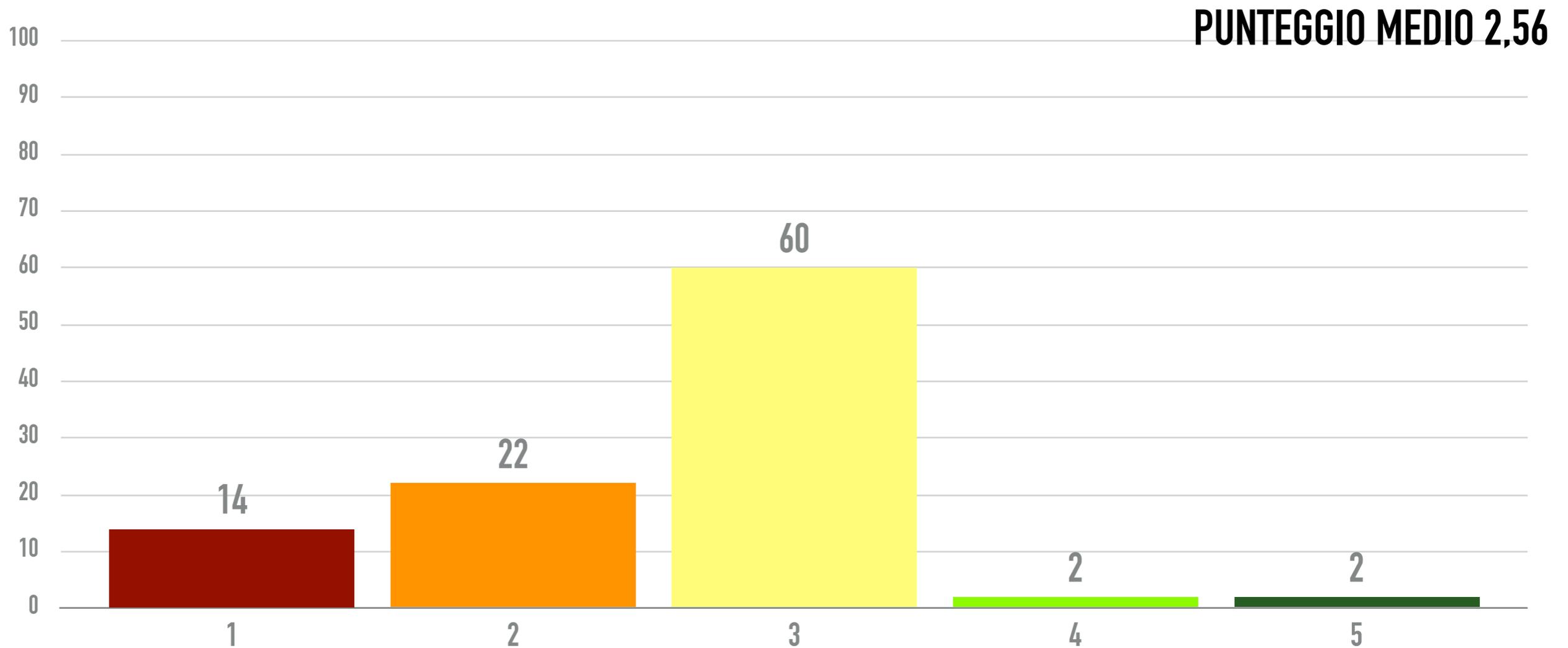
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



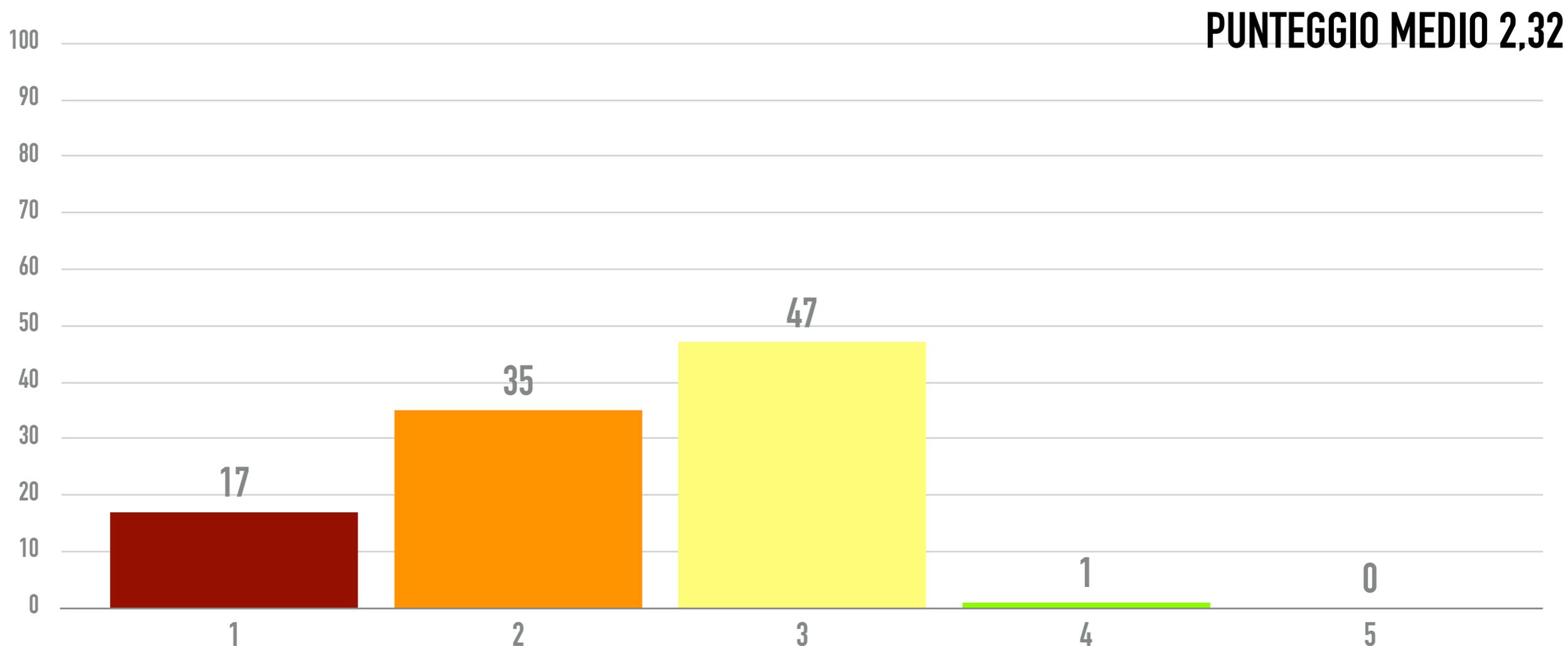
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



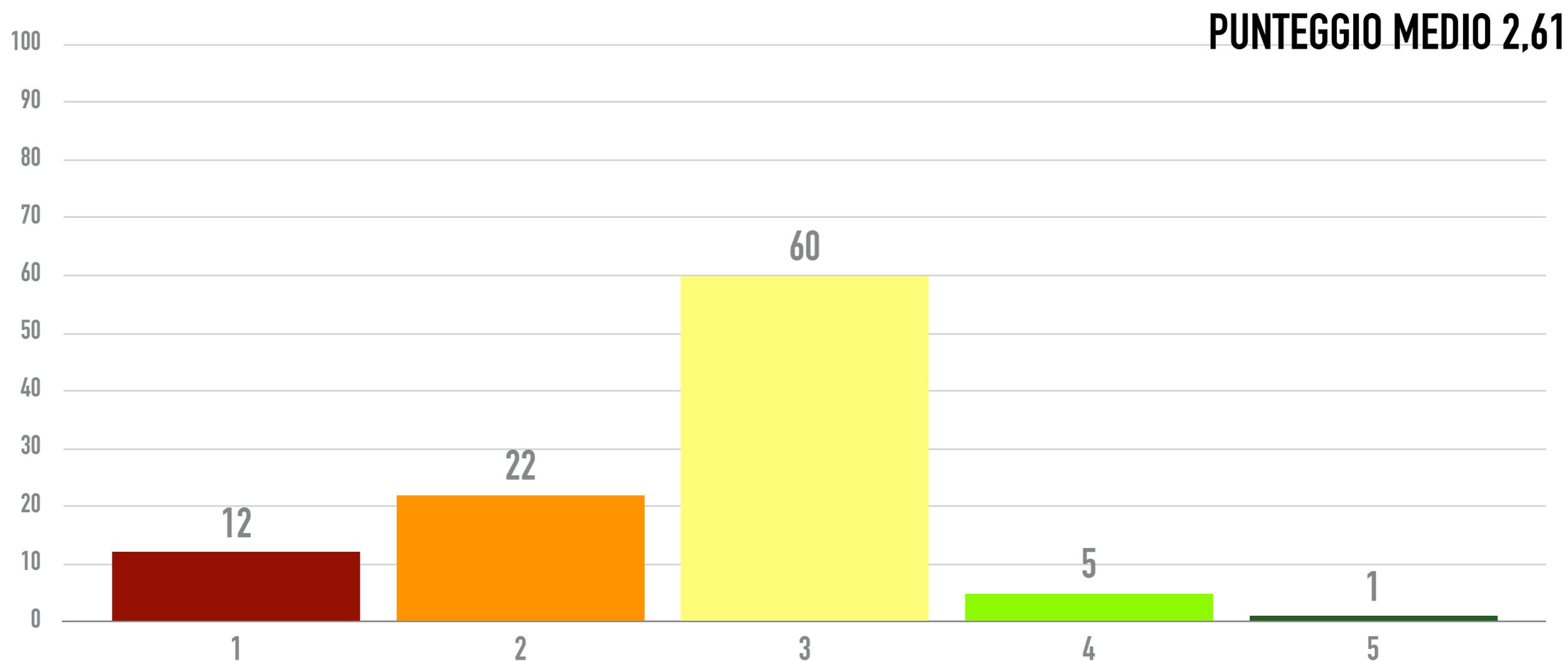
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



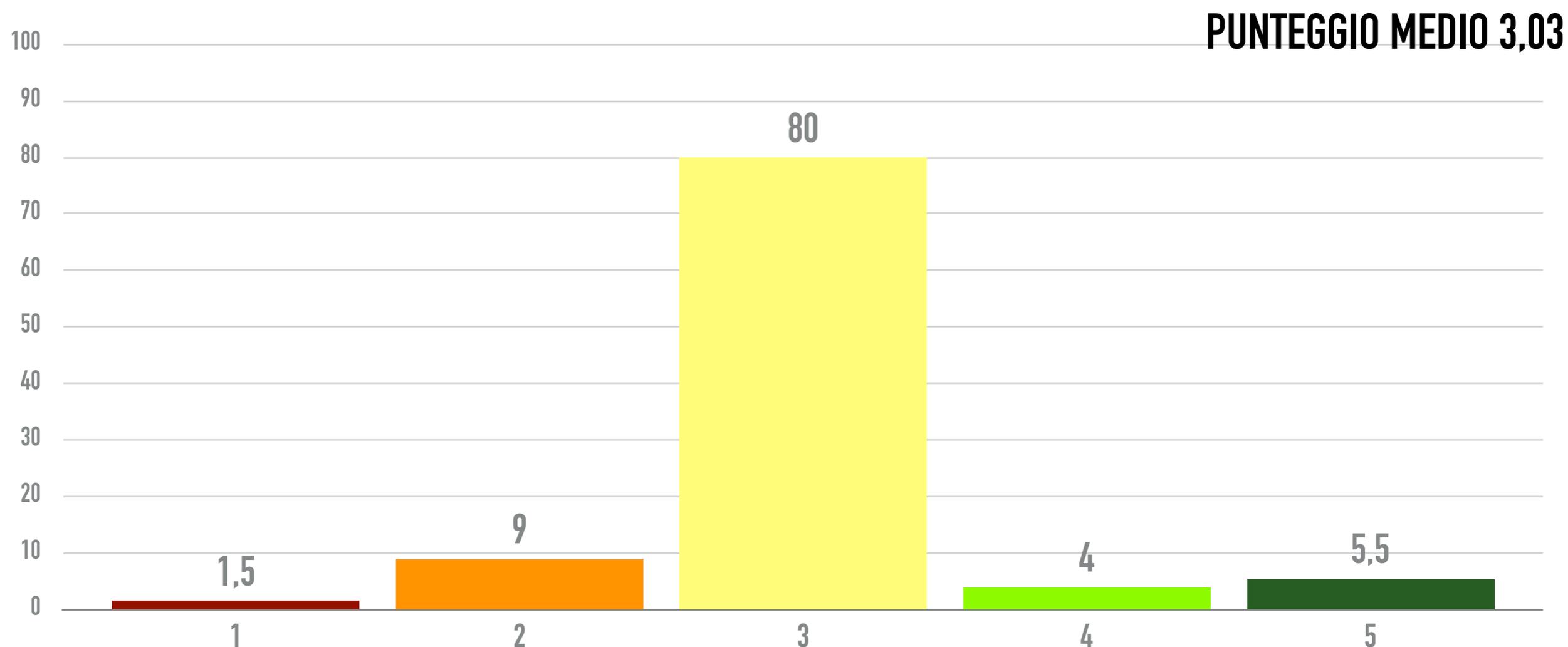
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

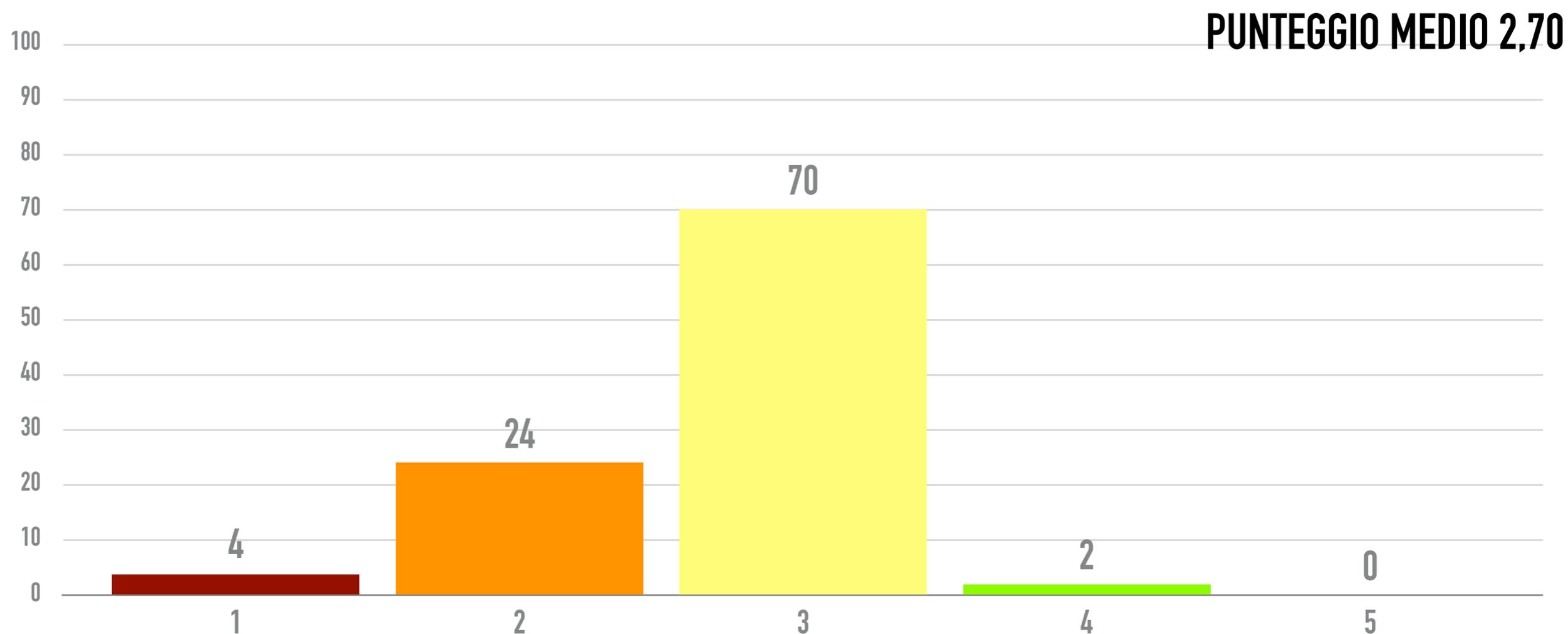


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

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



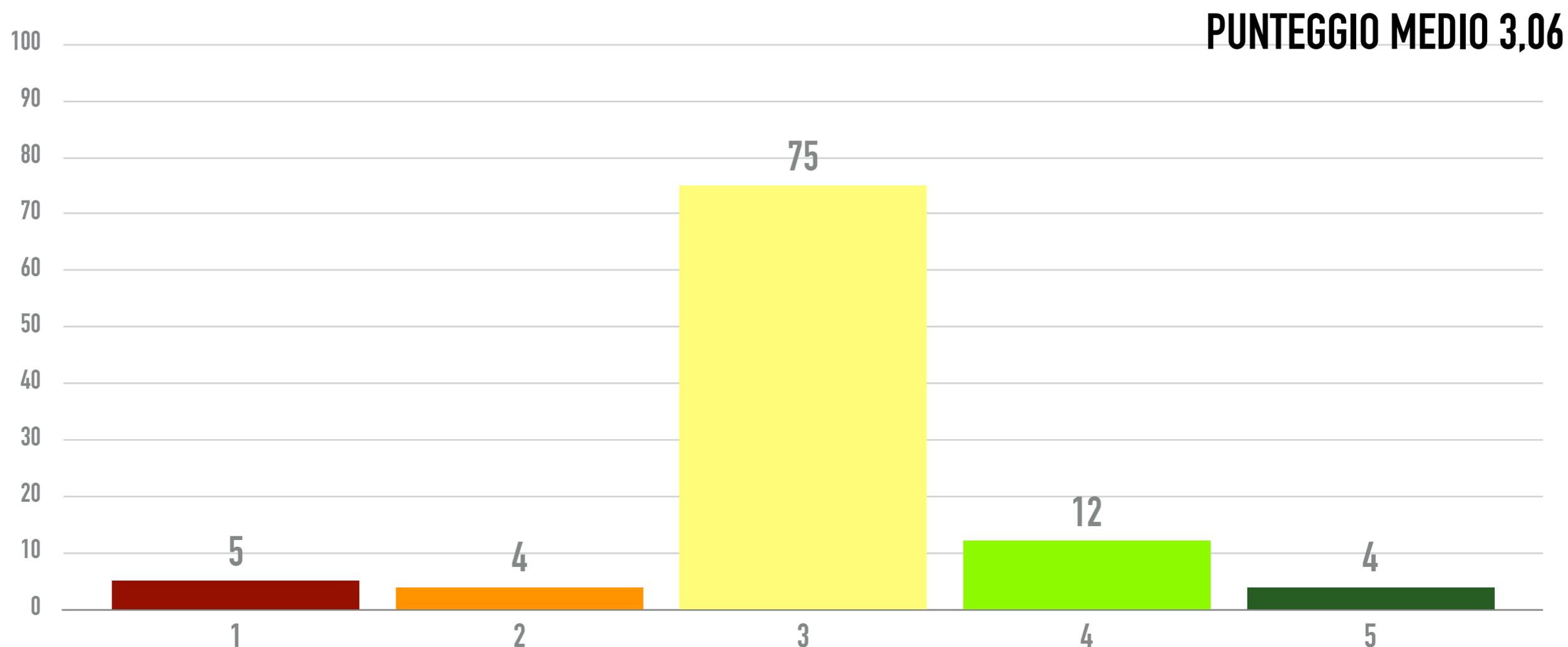
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

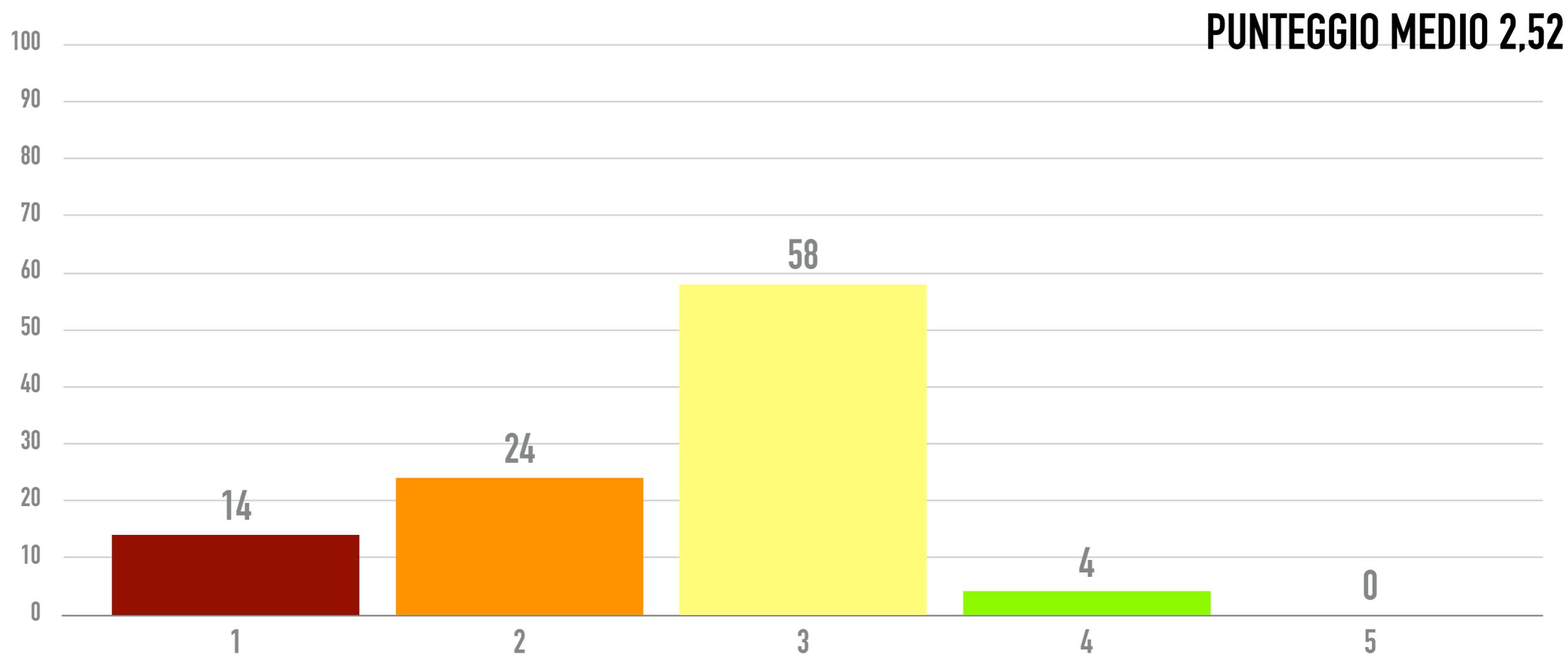


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

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.

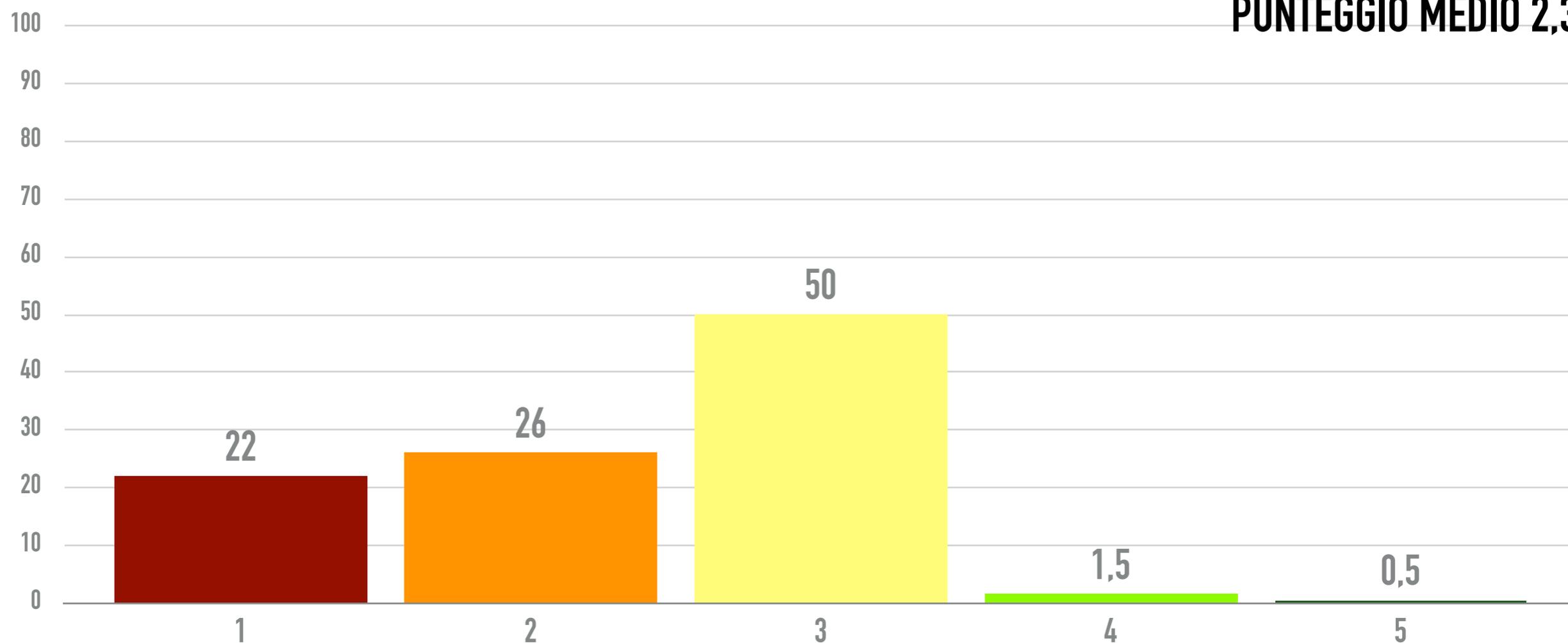
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto

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

SICUREZZA

PRESENZA DI IMPIANTI DI VIDEO-SORVEGLIANZA

PUNTEGGIO MEDIO 2,33



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

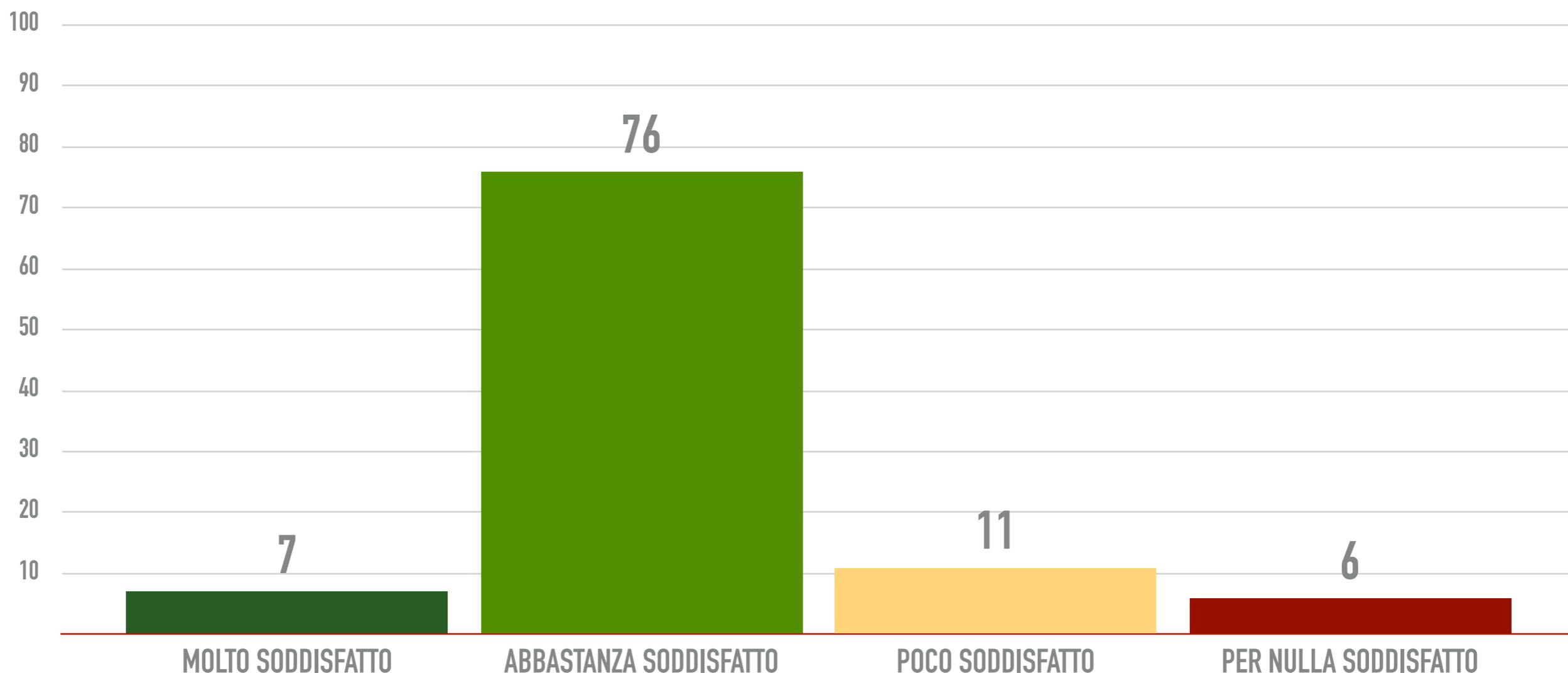
RIEPILOGO PUNTEGGI MEDI

	MEDIA PUNTEGGI 1 TORNATA (Sett - Dic. 2024)
1.Cortesìa, disponibilità e professionalità	3,01
2.Chiarezza e completezza delle informazioni	2,90
3. Facilità di acquisto del titolo di sosta	2,98
4. Dislocazione sul territorio	2,46
5. Chiarezza e completezza delle informazioni	2,88
6. Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta	2,65
7.Visibilità della segnaletica orizzontale e verticale	2,93
8. Chiarezza e completezza delle informazioni	2,91
9. Aggiornamento delle informazioni	2,89

RIEPILOGO PUNTEGGI MEDI

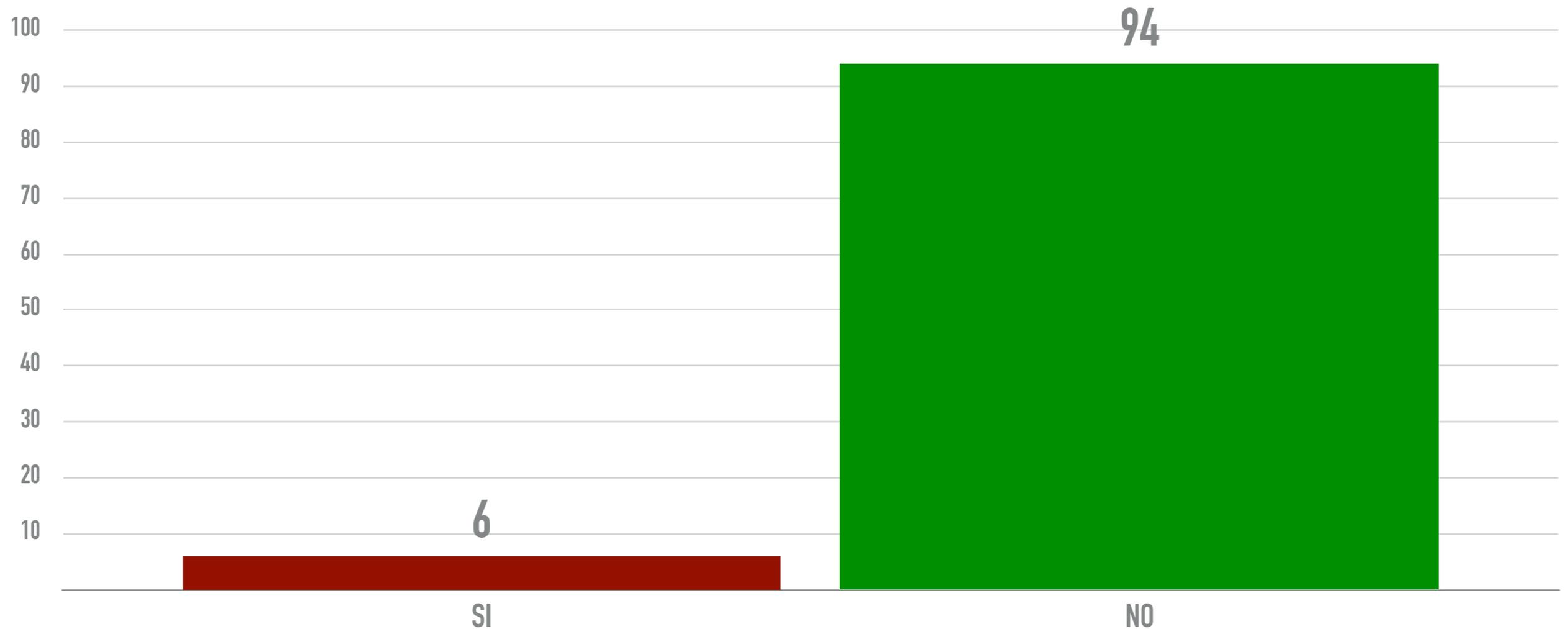
	MEDIA PUNTEGGI 1 TORNATA (Sett - Dic. 2024)
10. Stato di manutenzione delle aree di soste	2,94
11. Presenza e funzionamento dei parcometri	3,16
12. Livello di servizio per i viaggiatori diversamente abili	2,95
13. Stato di manutenzione nelle aree di sosta	2,56
14. Pulizia e condizioni igieniche delle aree di sosta	2,32
15. Comodità e adeguatezza delle soste	2,61
16. Chiarezza e completezza delle informazioni	3,03
17. Adeguatezza del titolo rispetto alle Sue esigenze di sosta	2,70
18. Facilità di acquisto dei titoli di sosta	3,06
19. Sicurezza personale e patrimoniale all'interno delle aree di sosta	2,52
20. Presenza di impianti di video-sorveglianza	2,33

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



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

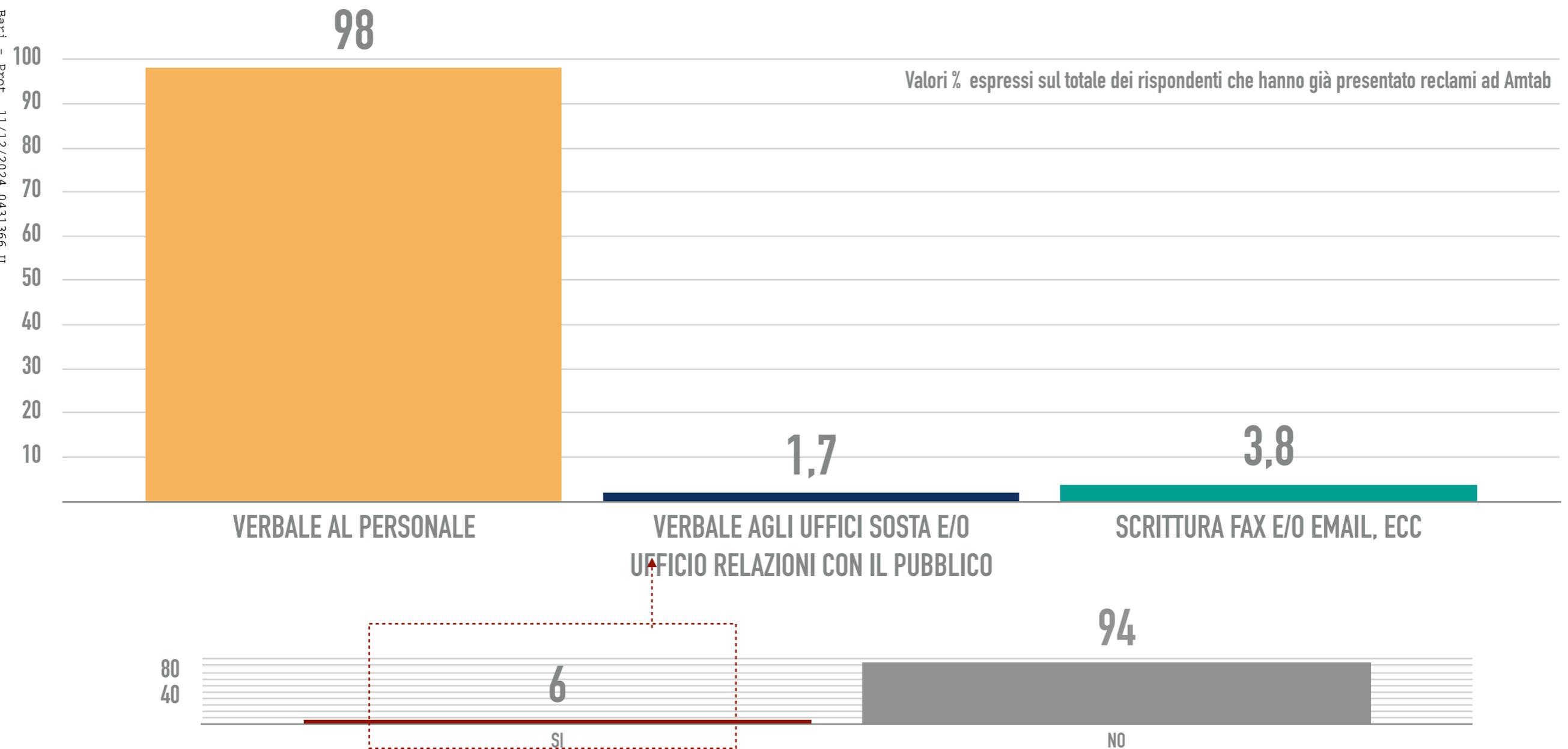
IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

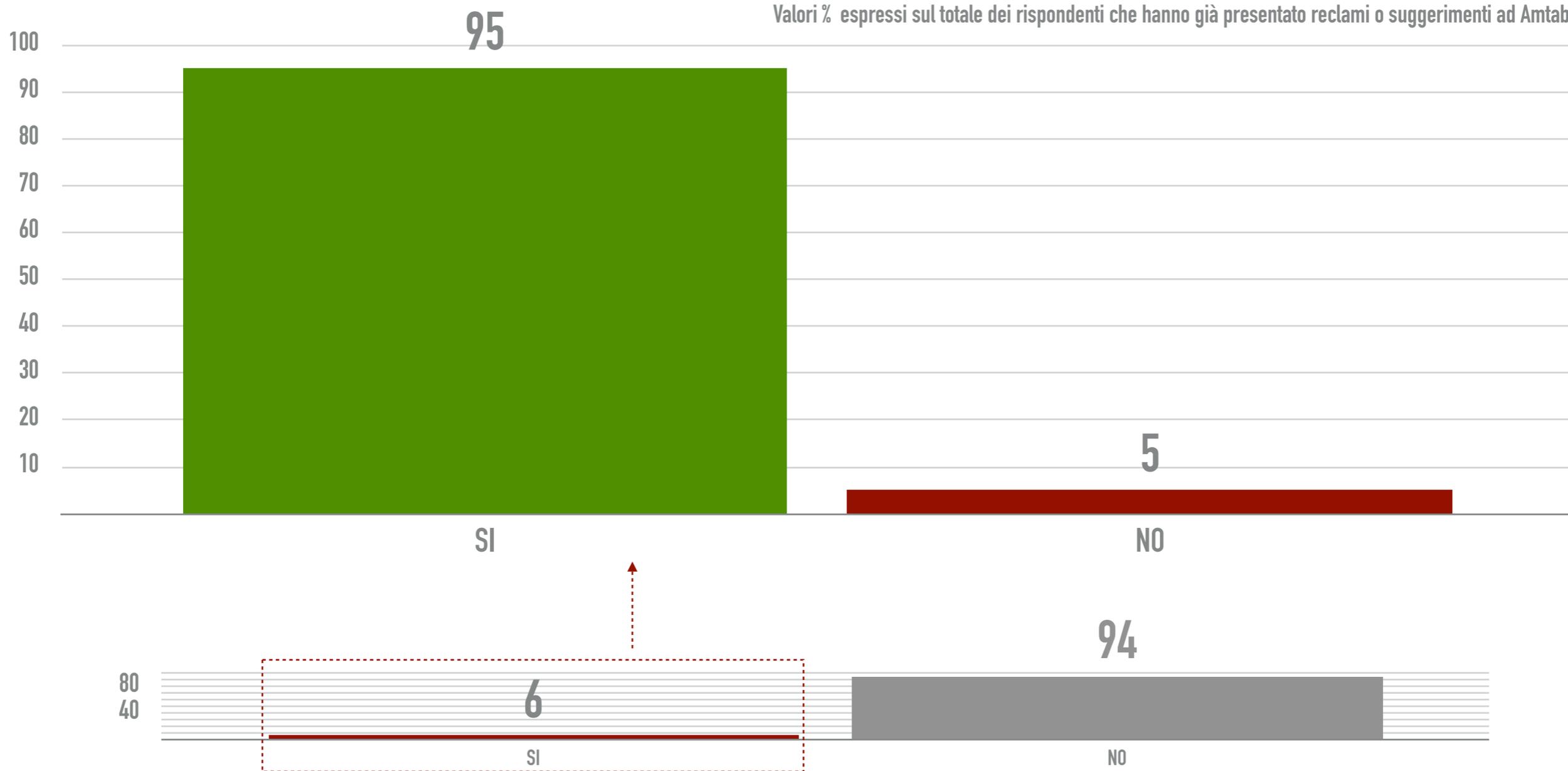
CON QUALE MODALITÀ HA EFFETTUATO IL RECLAMO?

c.4662.Comune di Bari - Prot. 11/12/2024.0431366.U



HA RICEVUTO RISPOSTA AL SUO RECLAMO?

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

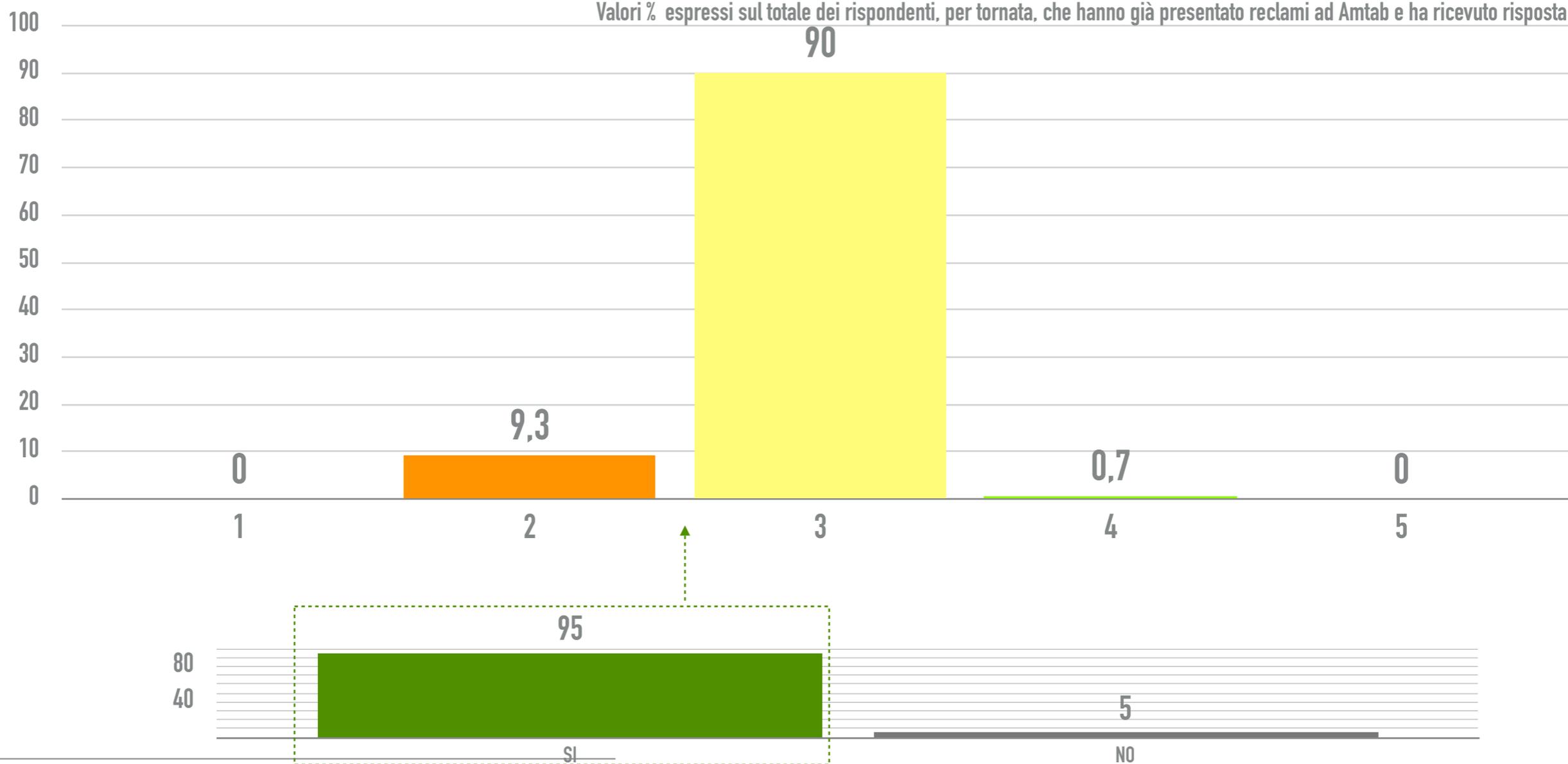


IN CASO DI DISSERVIZI HA MAI ESPOSTO UN RECLAMO?

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

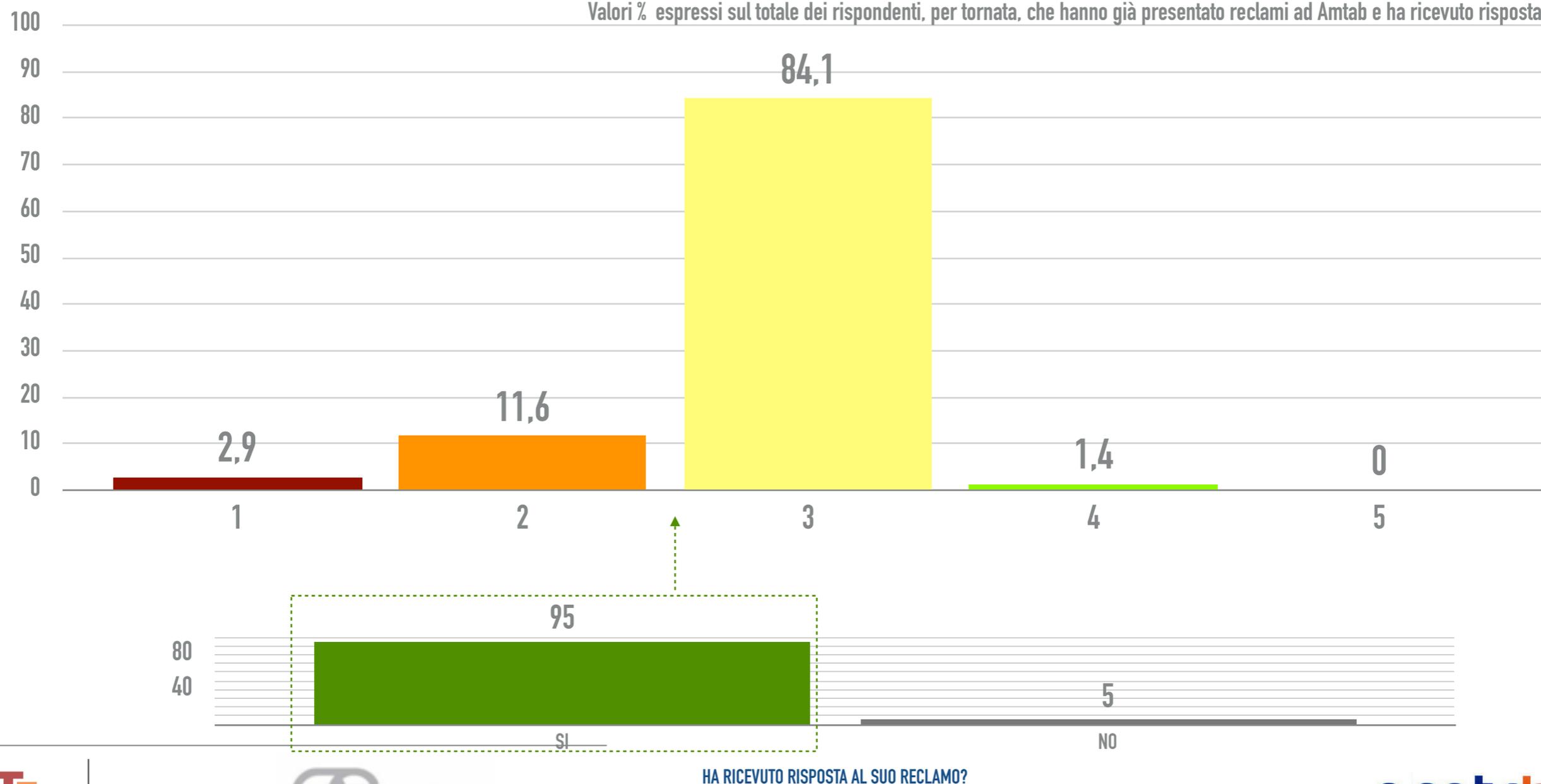


HA RICEVUTO RISPOSTA AL SUO RECLAMO?

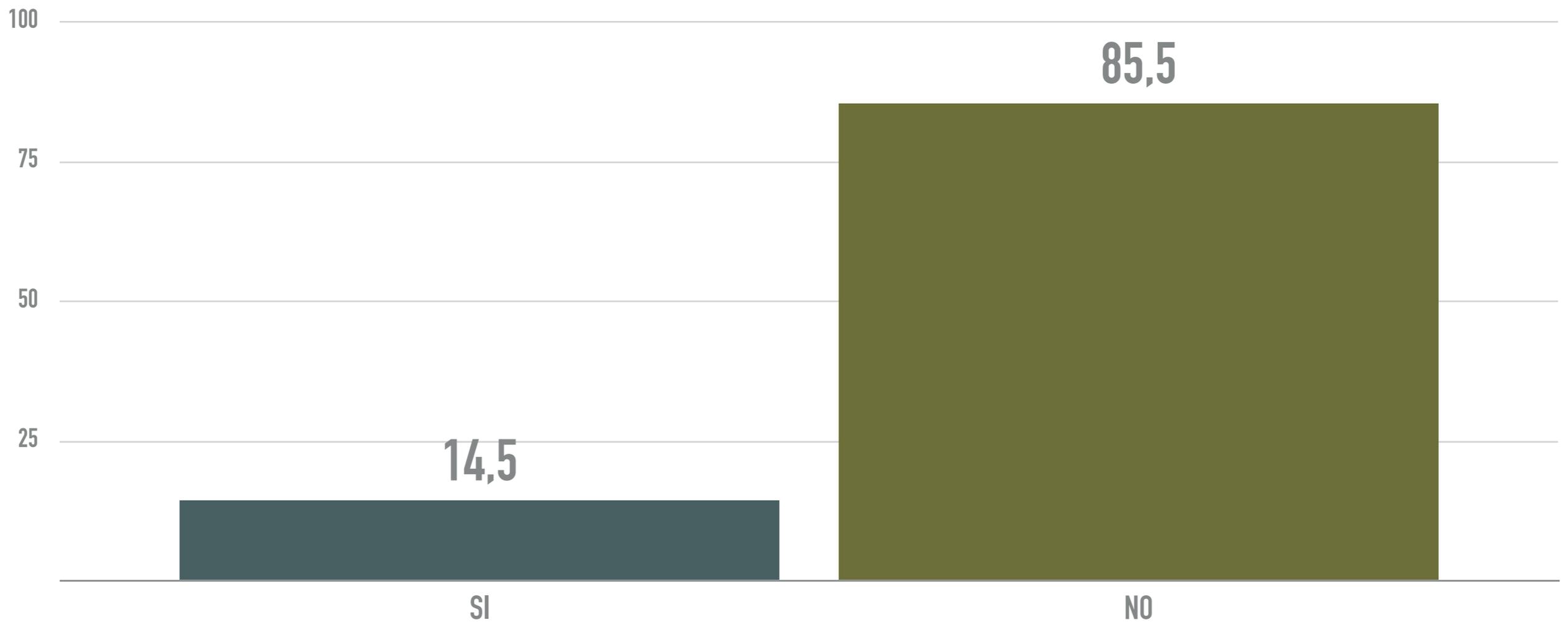
QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE IN MERITO ALLA RISPOSTA RICEVUTA DA AMTAB?

CAPACITÀ DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA

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

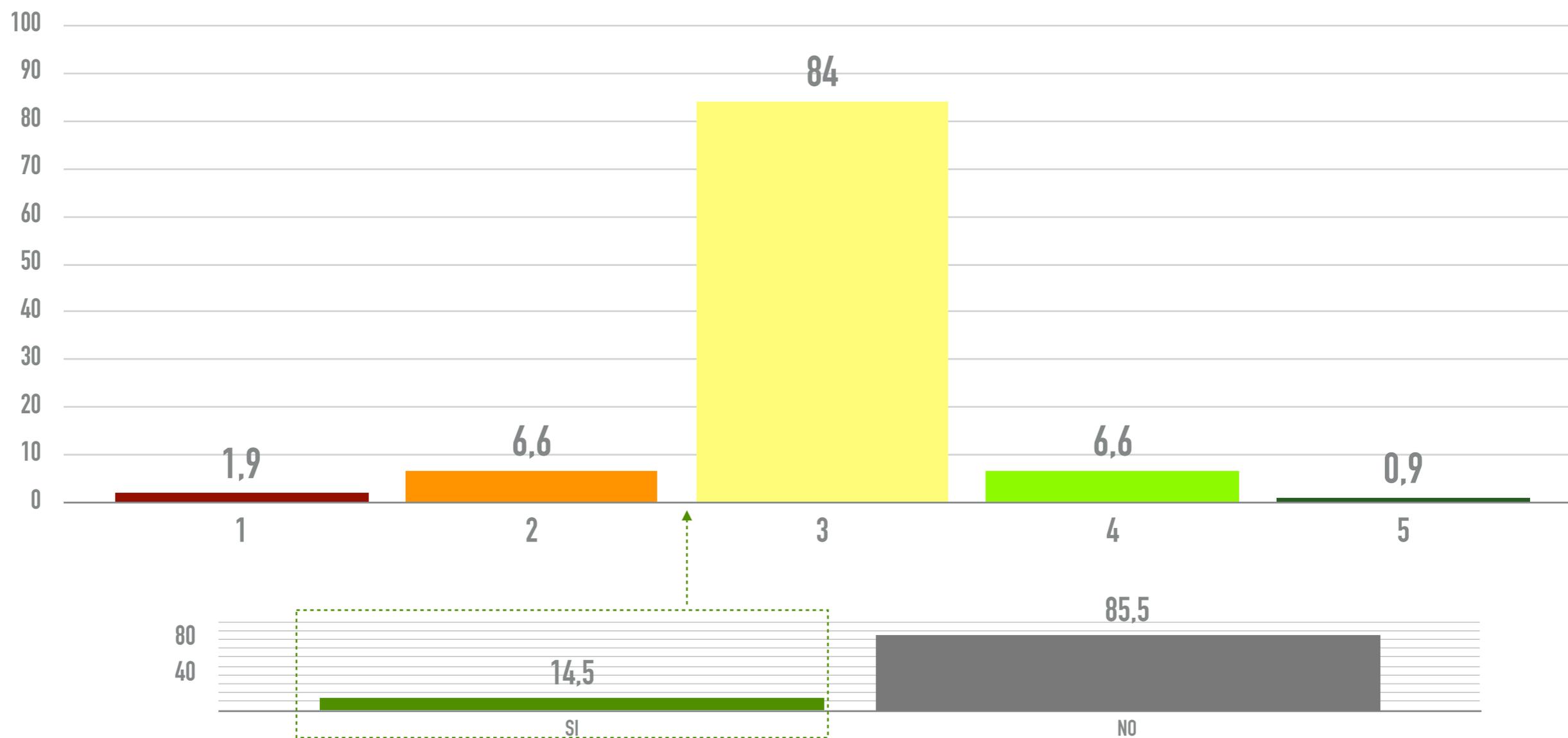


HA MAI UTILIZZATO IL NUMERO VERDE 800.450.444?



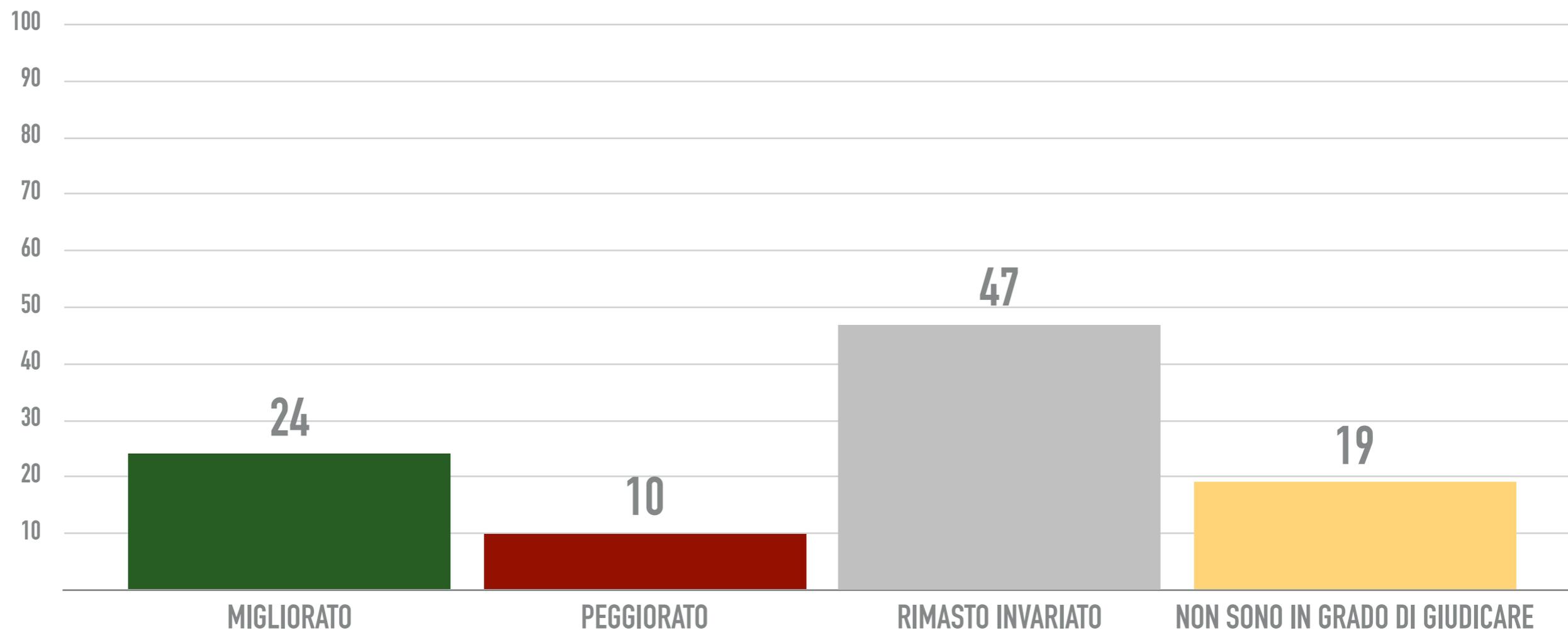
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

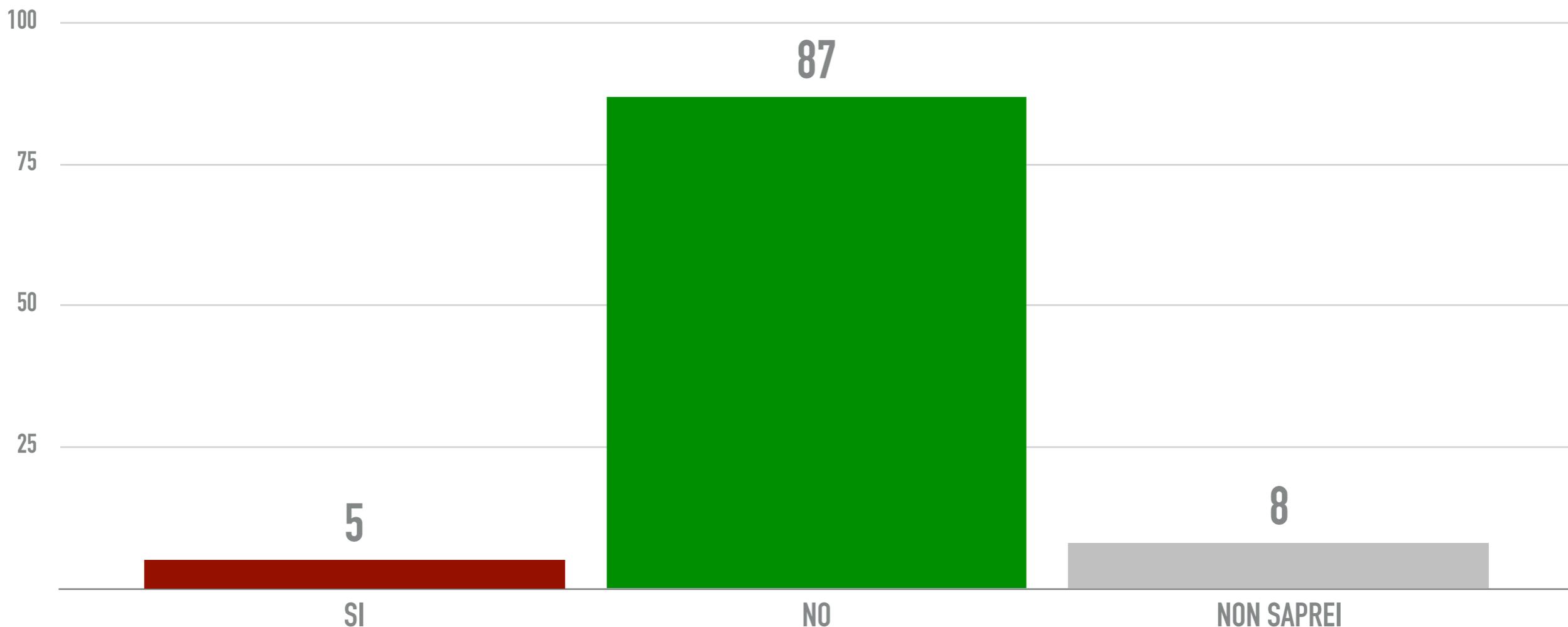


Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno già utilizzato il Numero verde

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

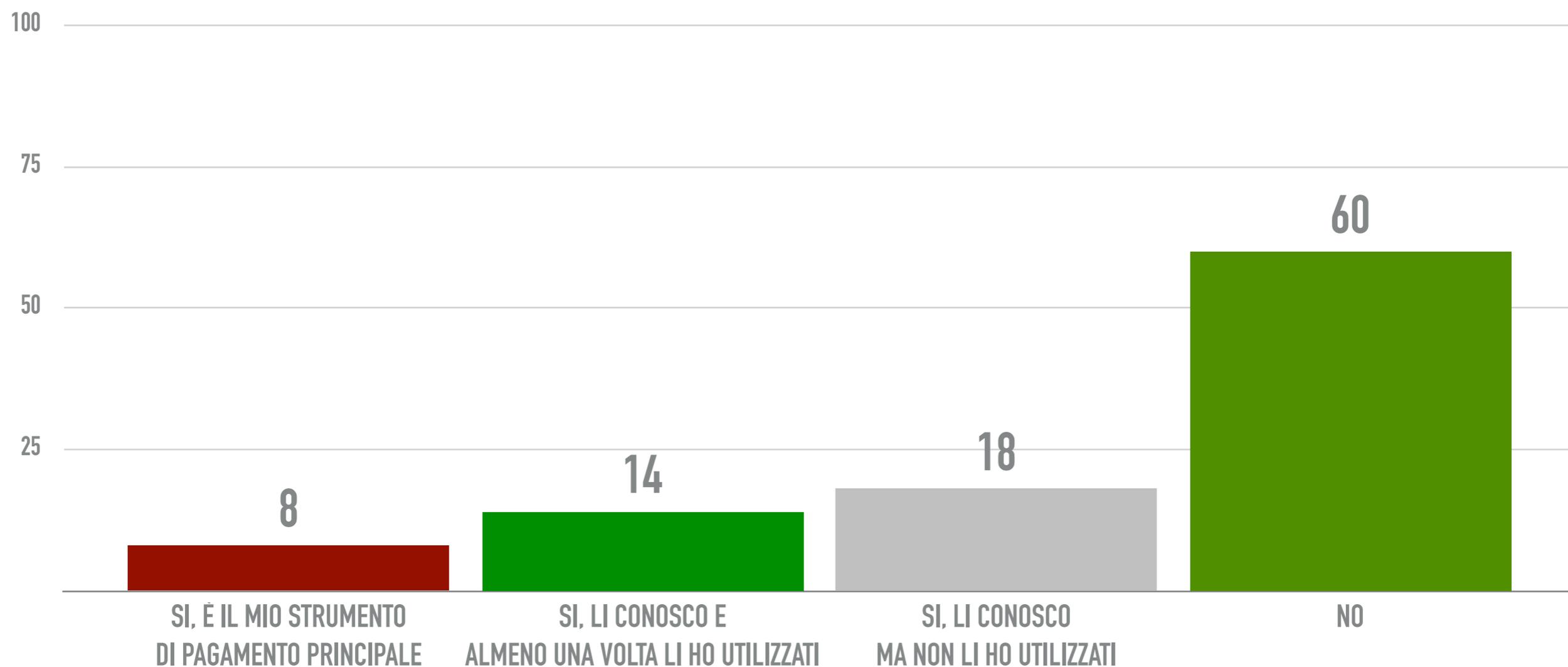


SAREBBE FAVOREVOLE A ESTENDERE LE ZONE DI SOSTA REGOLAMENTATA (ZSR) AD ALTRE AREE DELLA CITTÀ?



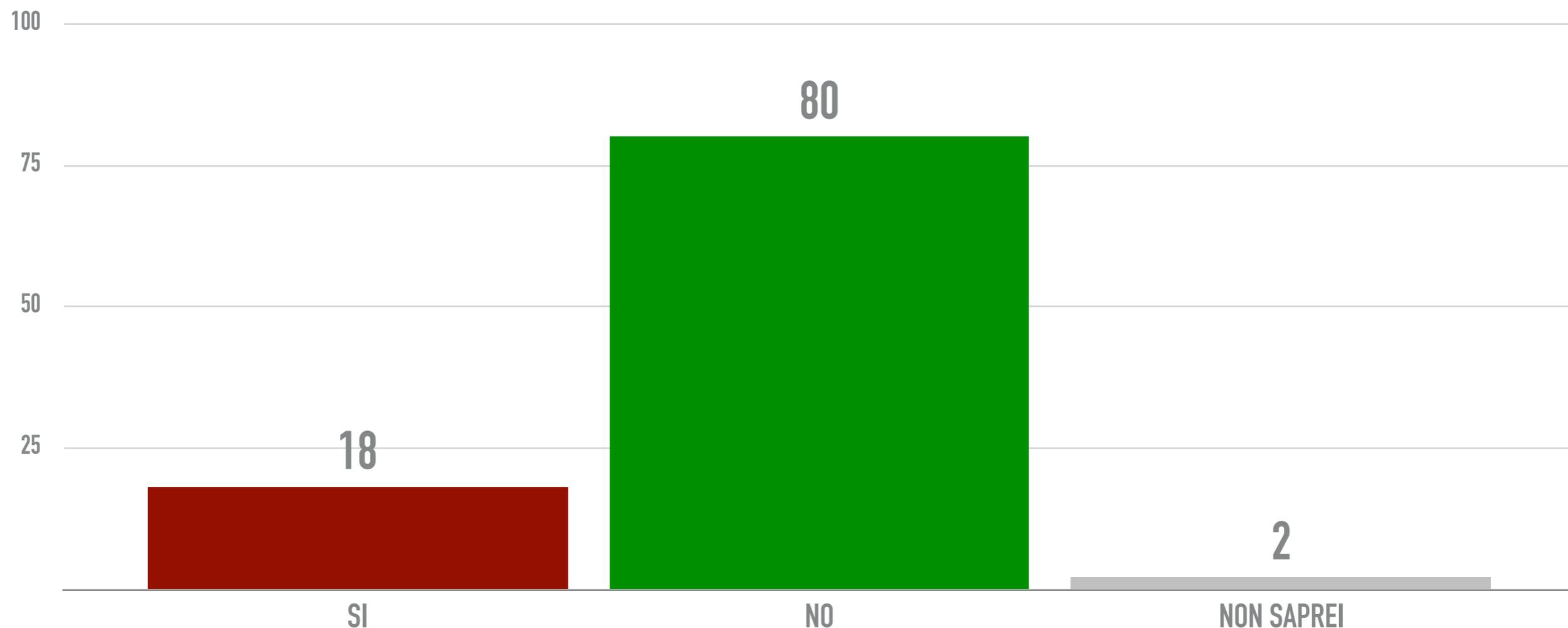
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

È A CONOSCENZA DELLE MODALITÀ ALTERNATIVE DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI, QUALI AD ESEMPIO MUV'T E MOBILE DAY?



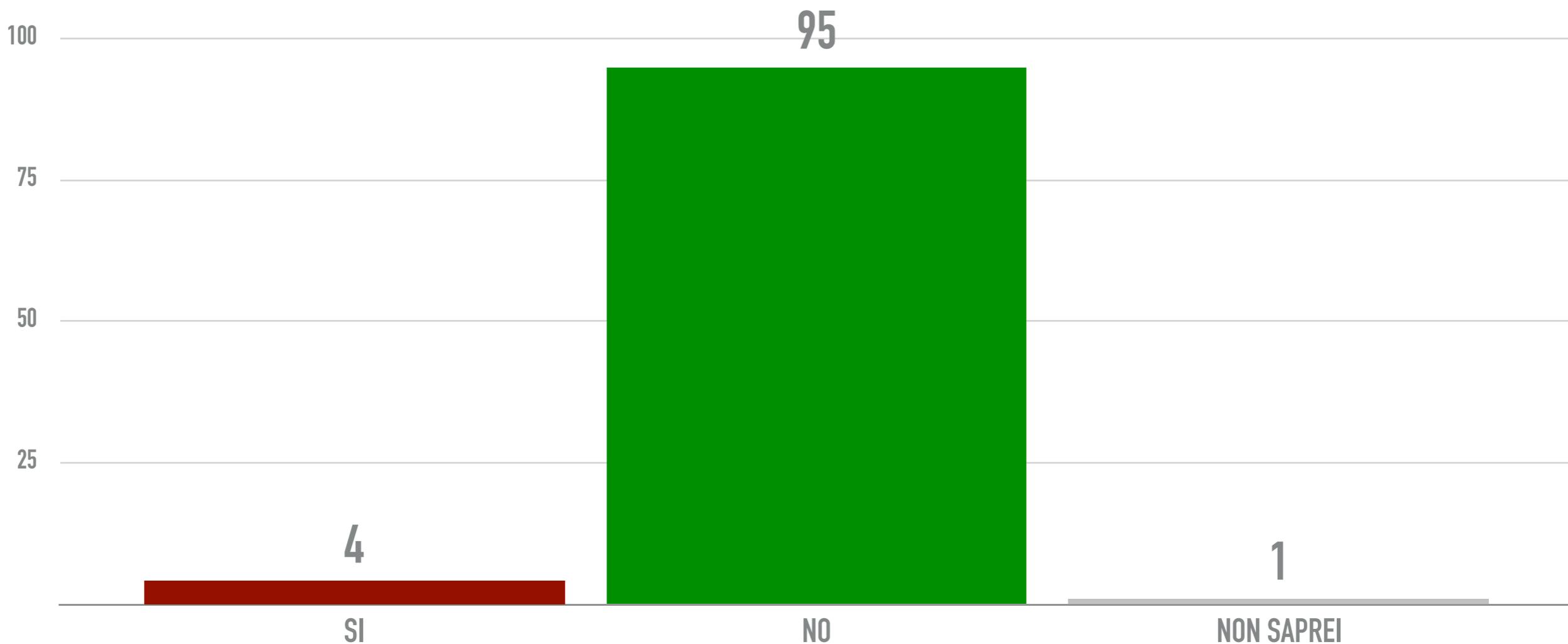
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

SAREBBE FAVOREVOLE AD ESTENDERE IL SERVIZIO DI PAGAMENTO DELLA SOSTA SU STRADA IN ALCUNE AREE DELLA CITTÀ CARATTERIZZATA DALLA "MOVIDA" ANCHE DALLE 20:30 ALLE 24?



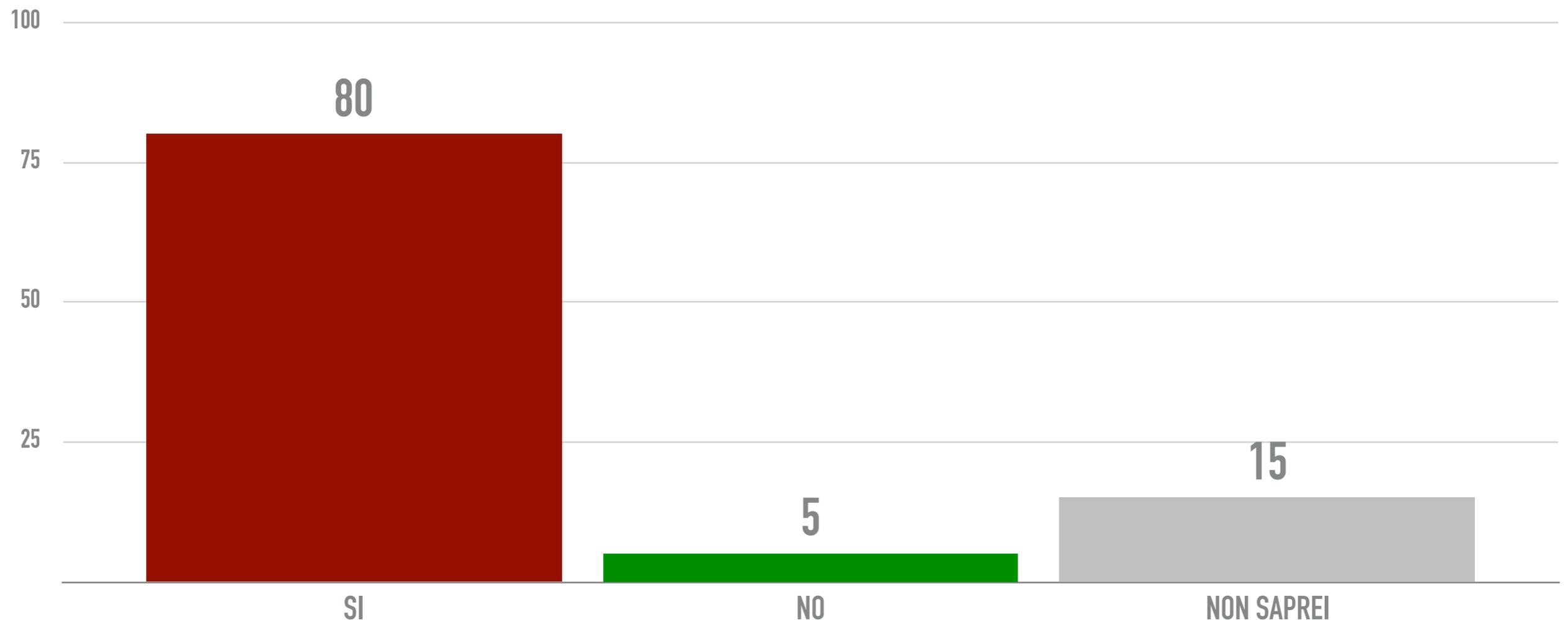
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

SAREBBE FAVOREVOLE AD ESTENDERE IL SERVIZIO DI PAGAMENTO DELLA SOSTA SU STRADA ANCHE NEI GIORNI FESTIVI?



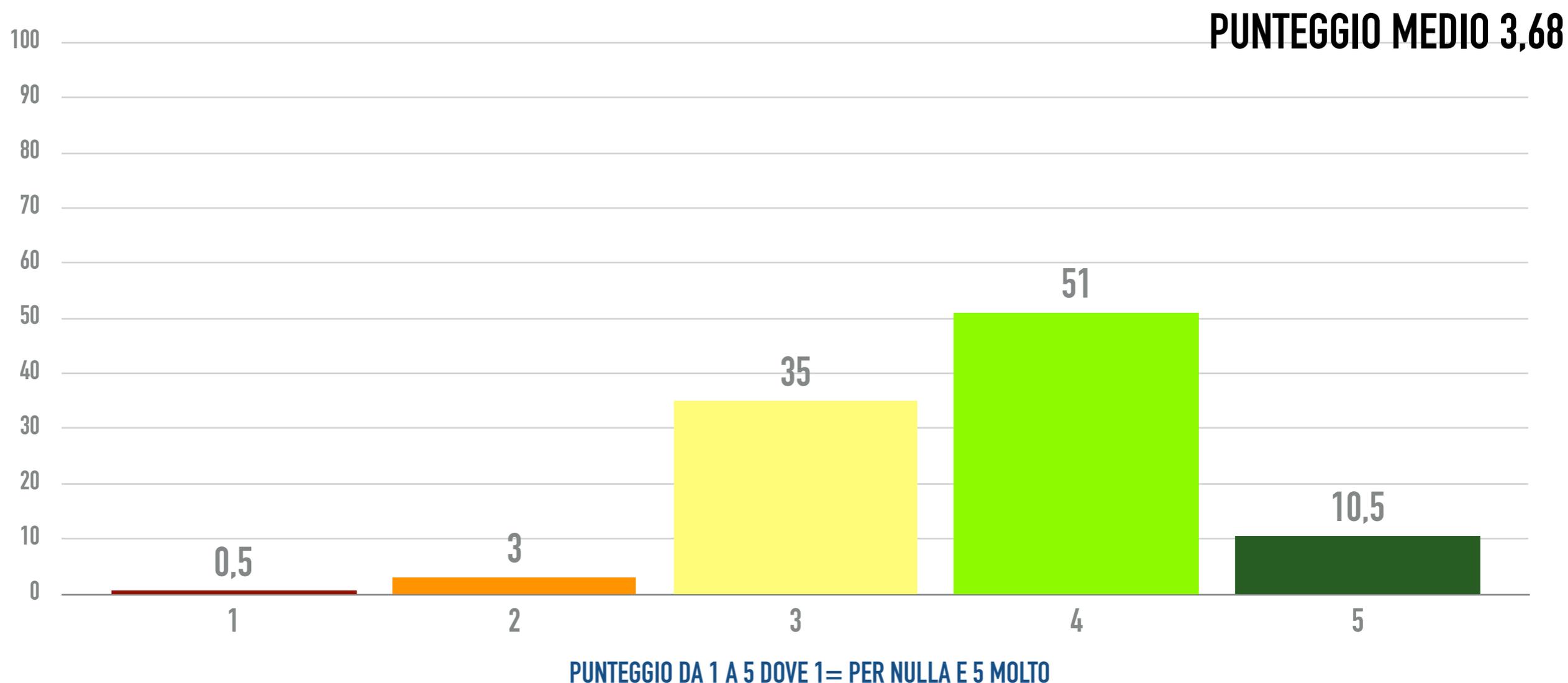
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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”)?



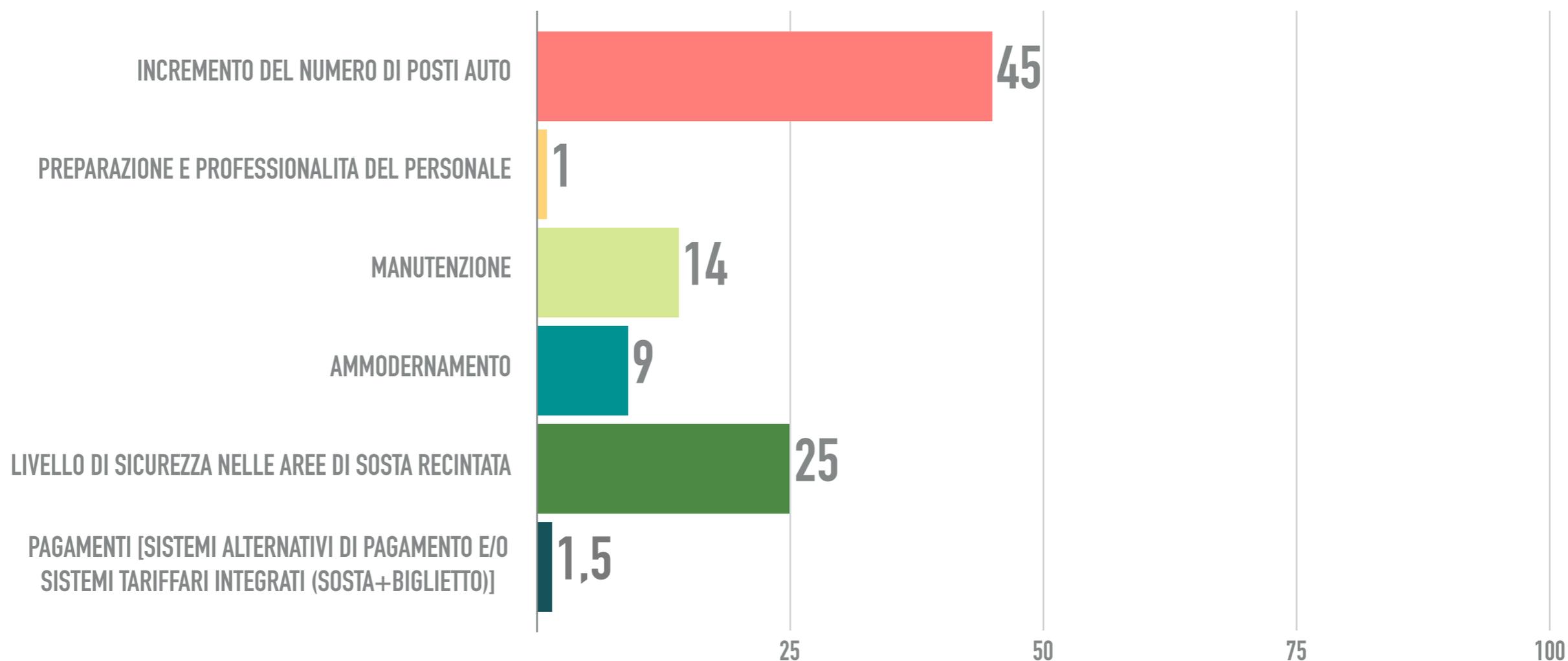
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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



c_a6662.Comune di Bari - Prot. 11/12/2024.0431366.U



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:



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

ADERENTE A:



CONFINDUSTRIA



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



Società
Italiana di
Statistica



International
Statistical
Institute

UNI EN ISO 9001:2015 Google Analytics Advanced HubSpot Academy