



c\_a662.Comune di Bari - Prot. 11/12/2024.0431366.U

# INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION MOBILITÀ URBANA



**1A RILEVAZIONE SETTEMBRE-DICEMBRE 2024**

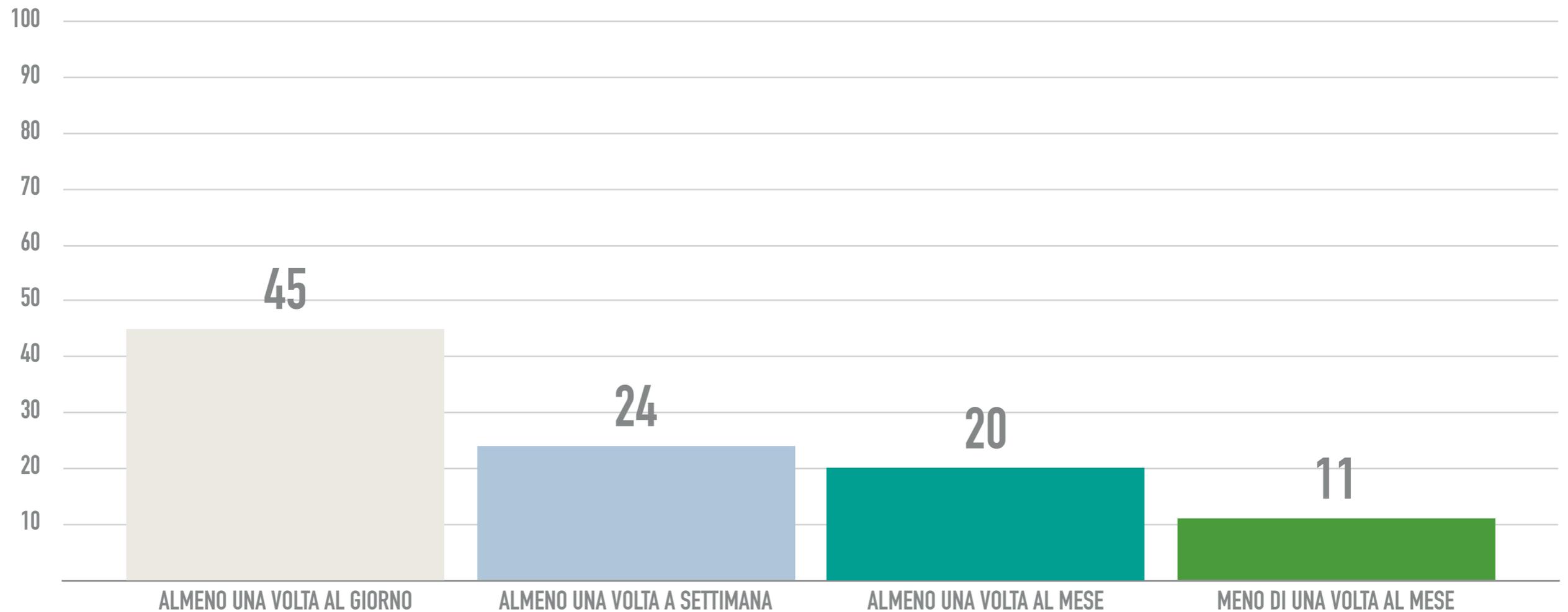
# MODALITÀ OPERATIVE

- ▶ **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 :** 900



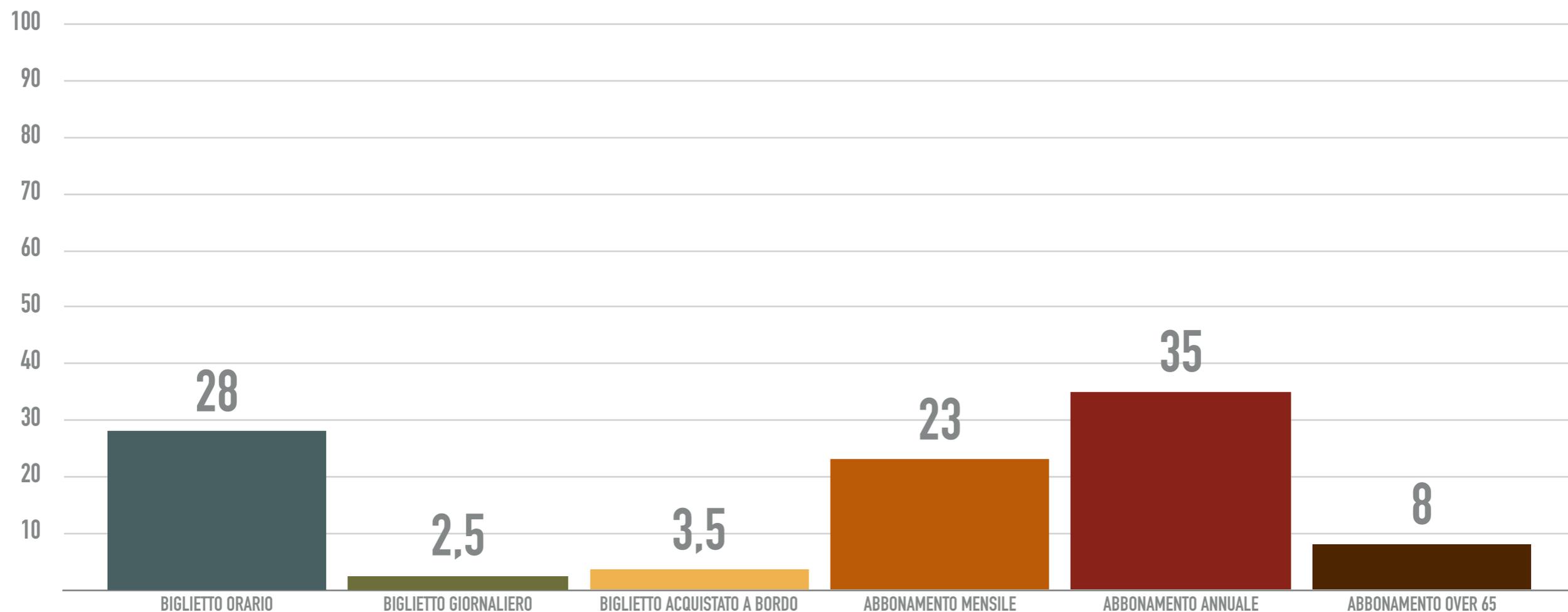
# Valutazione del servizio

# CON CHE FREQUENZA UTILIZZA I SERVIZI PUBBLICI PER SPOSTARSI IN CITTA'?



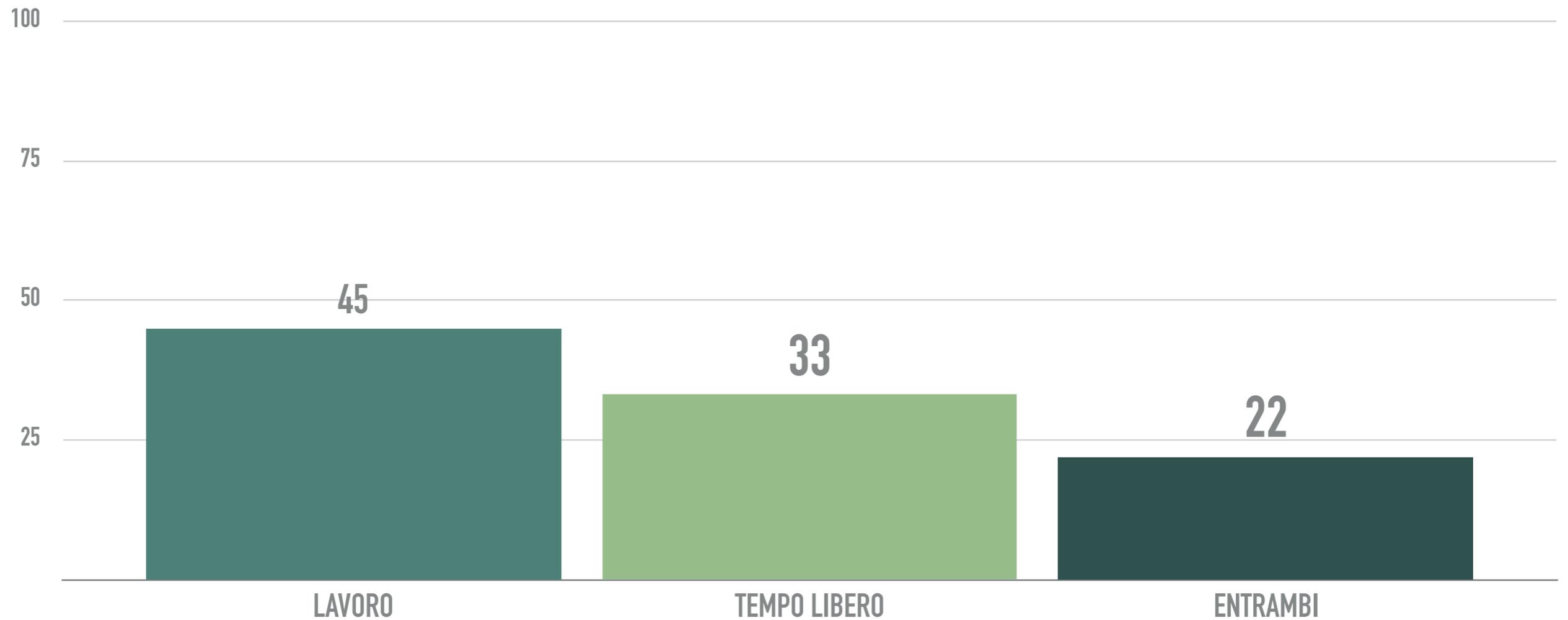
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUALE TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZA SOLITAMENTE?



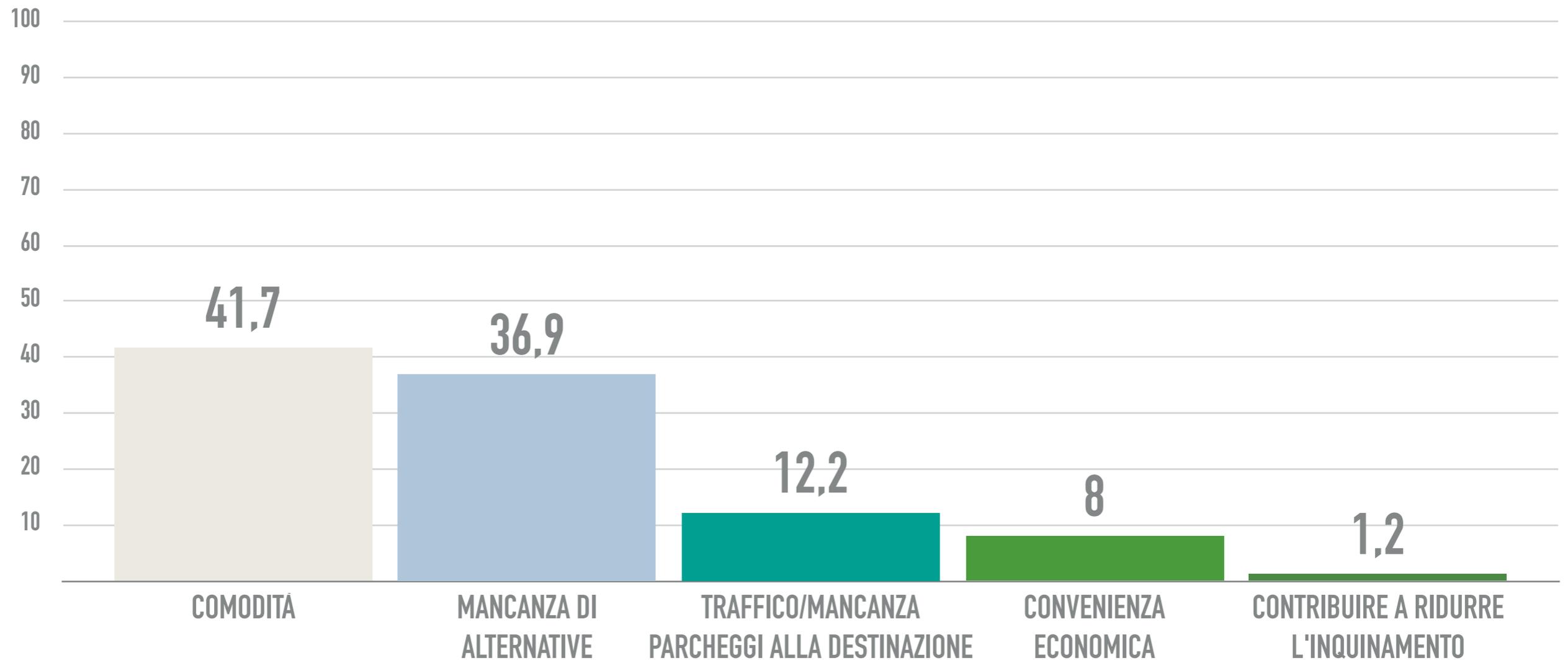
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

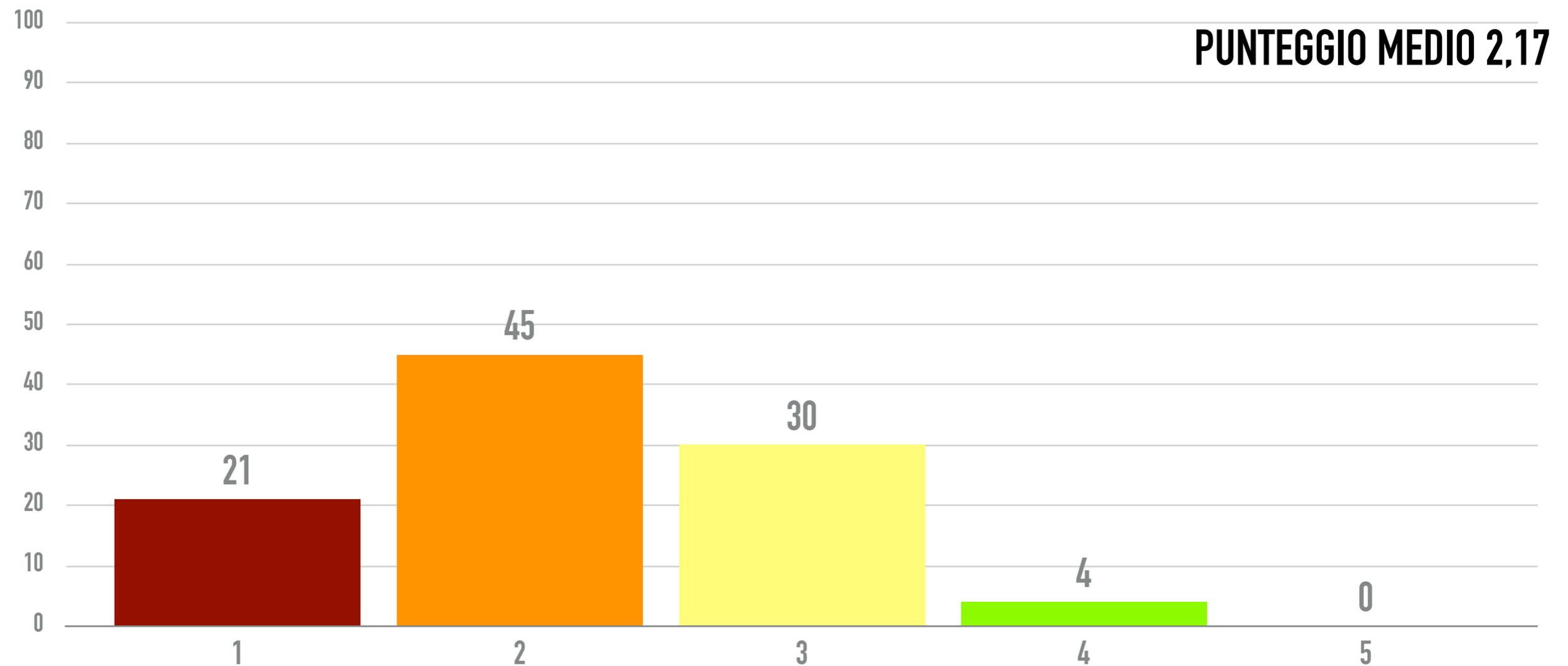
# PER QUALE MOTIVI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI ?



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## PUNTUALITÀ (DI ARRIVO A DESTINAZIONE RISPETTO AGLI ORARI PREVISTI)

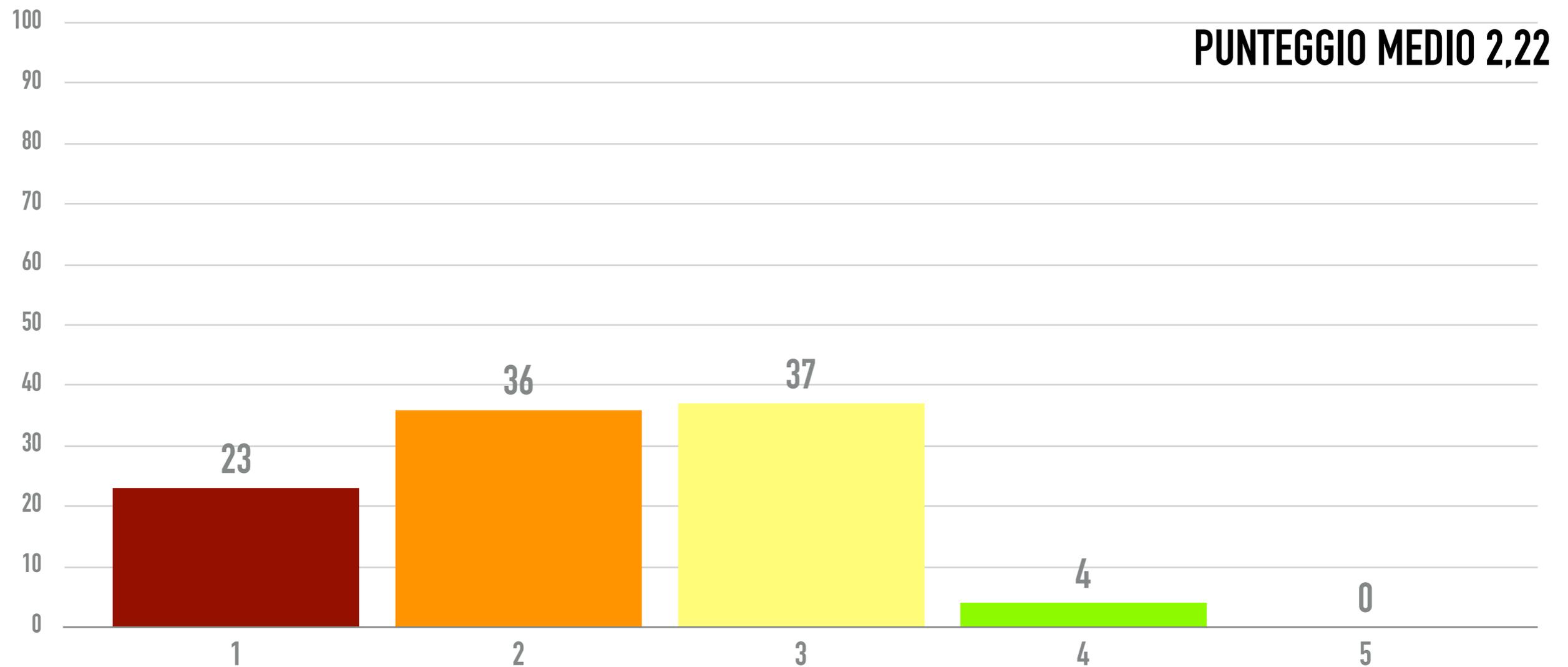


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## FREQUENZA (NUMERO DI CORSE PER ORA)

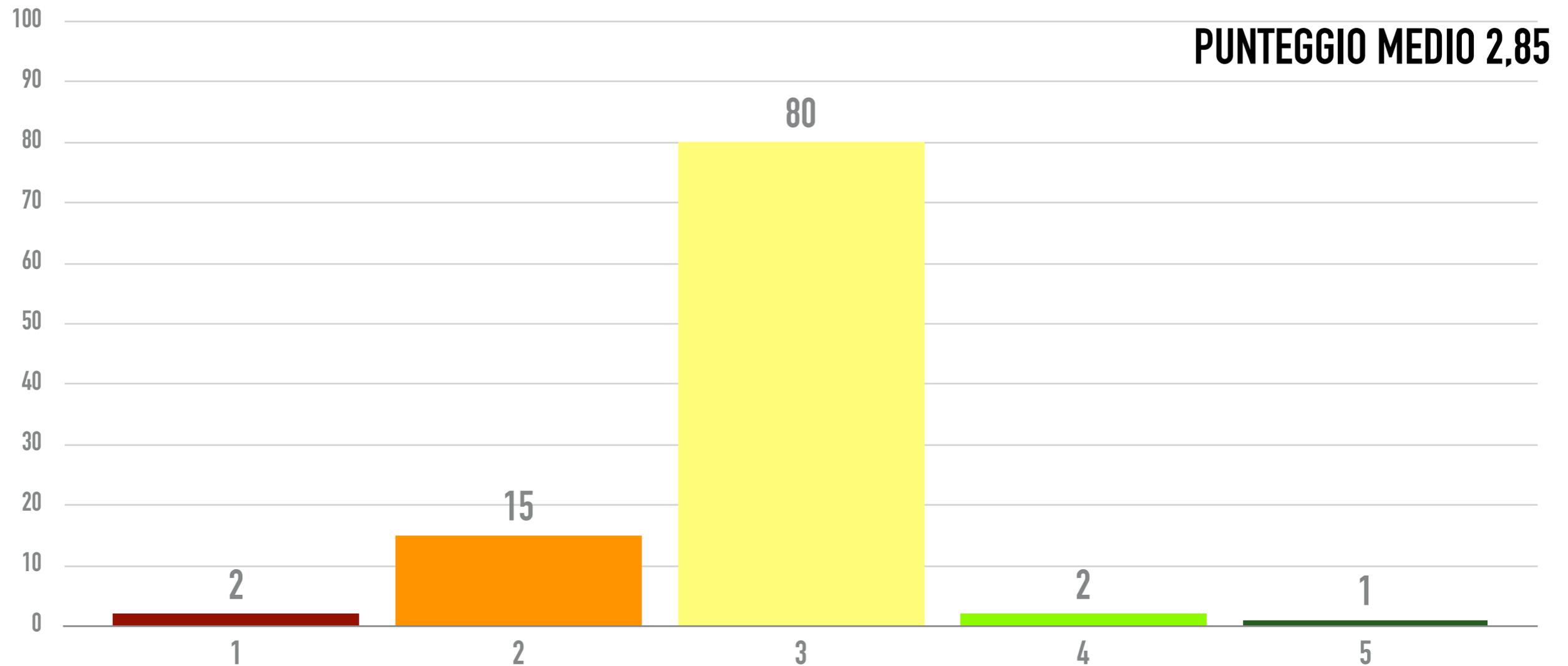


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

## ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

**MODERNITÀ / COMODITÀ / COMFORT DEL MEZZO DI TRASPORTO (PIANALE RIBASSATO, TIPOLOGIA DI SEDILI, CLIMATIZZAZIONE, INQUINAMENTO ACUSTICO)**

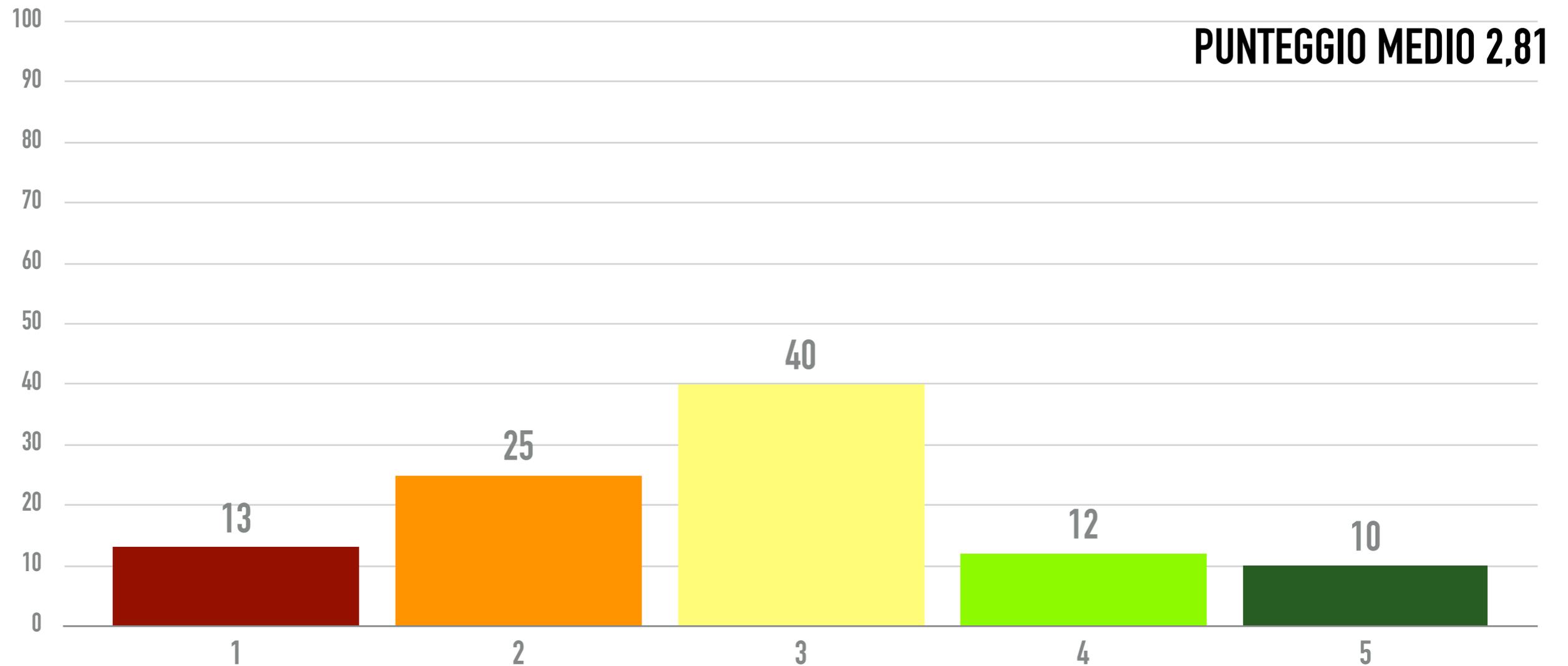


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

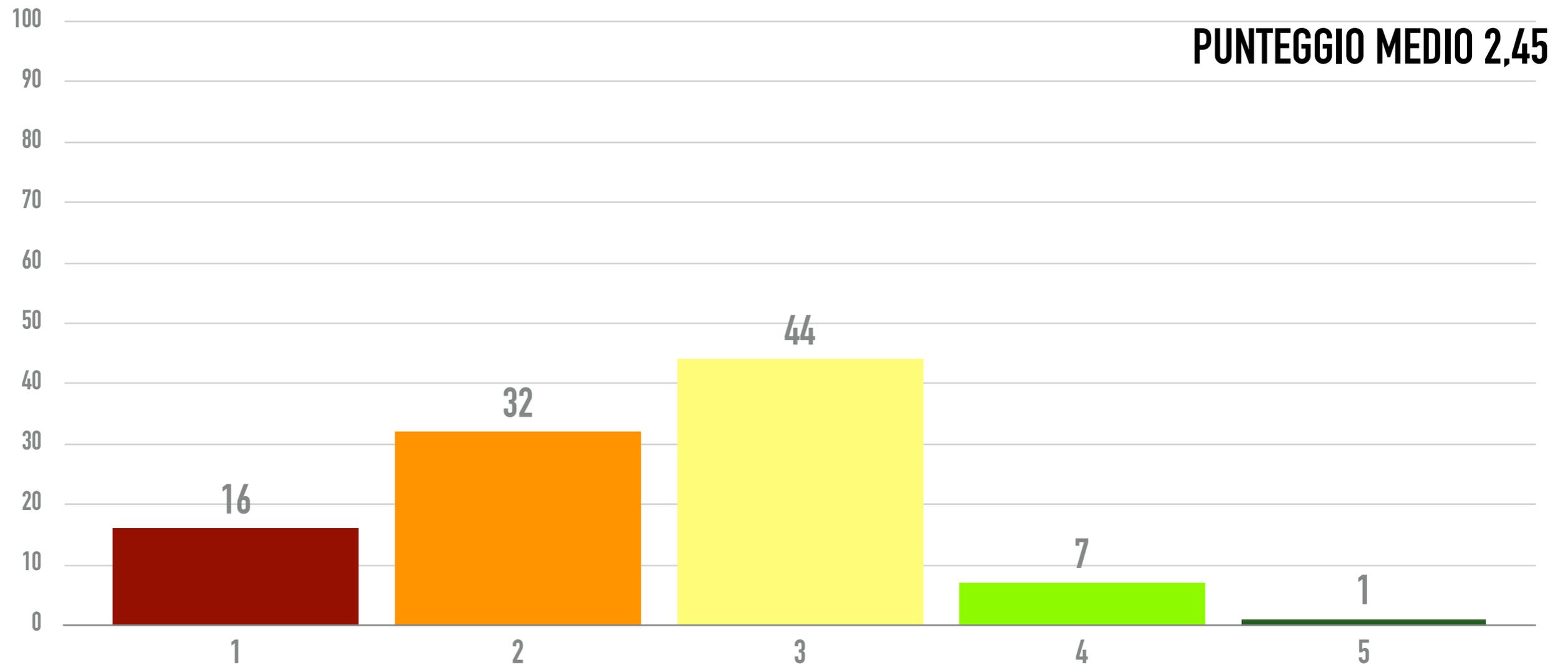
## AFFOLLAMENTO DEI MEZZI (1=MOLTO AFFOLLATO; 5=POCO AFFOLLATO) INQUINAMENTO ACUSTICO



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## PULIZIA DEI MEZZI

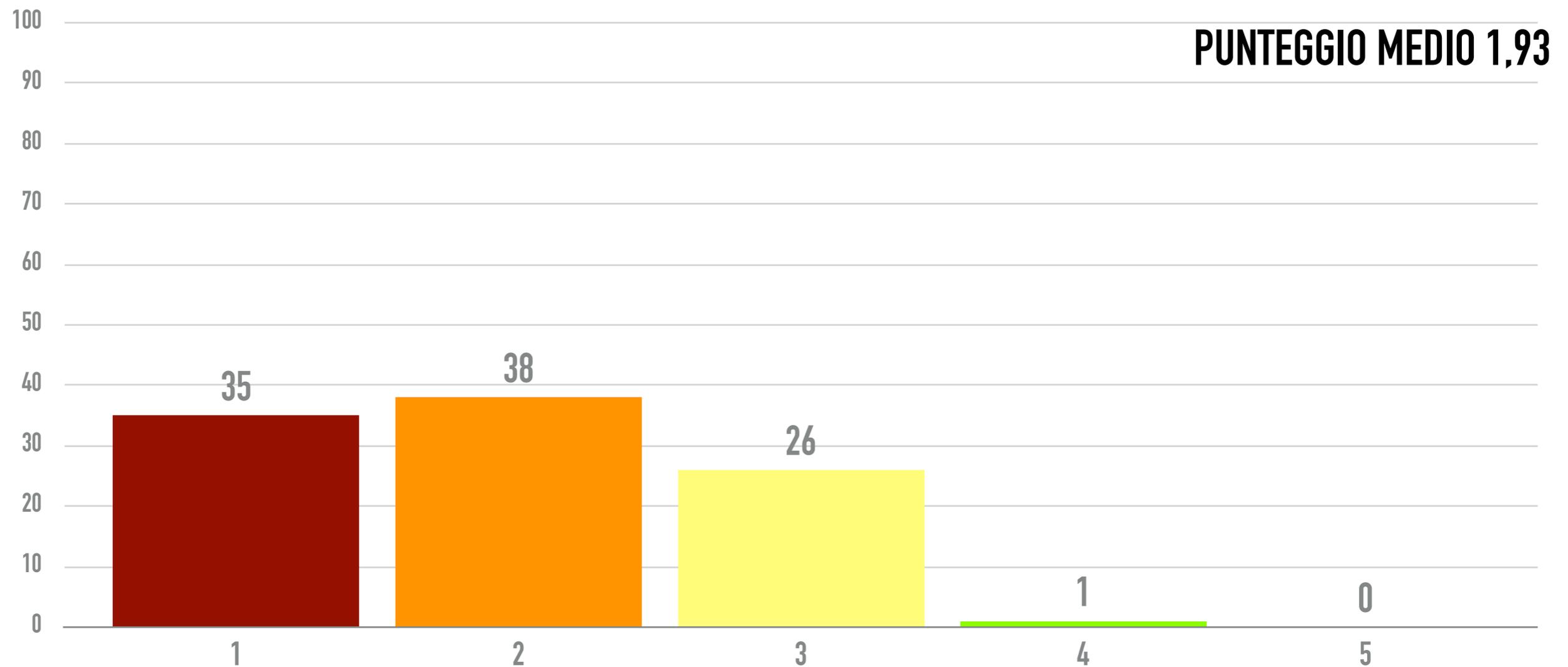


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## PULIZIA DELLE FERMATE / PENSILINE

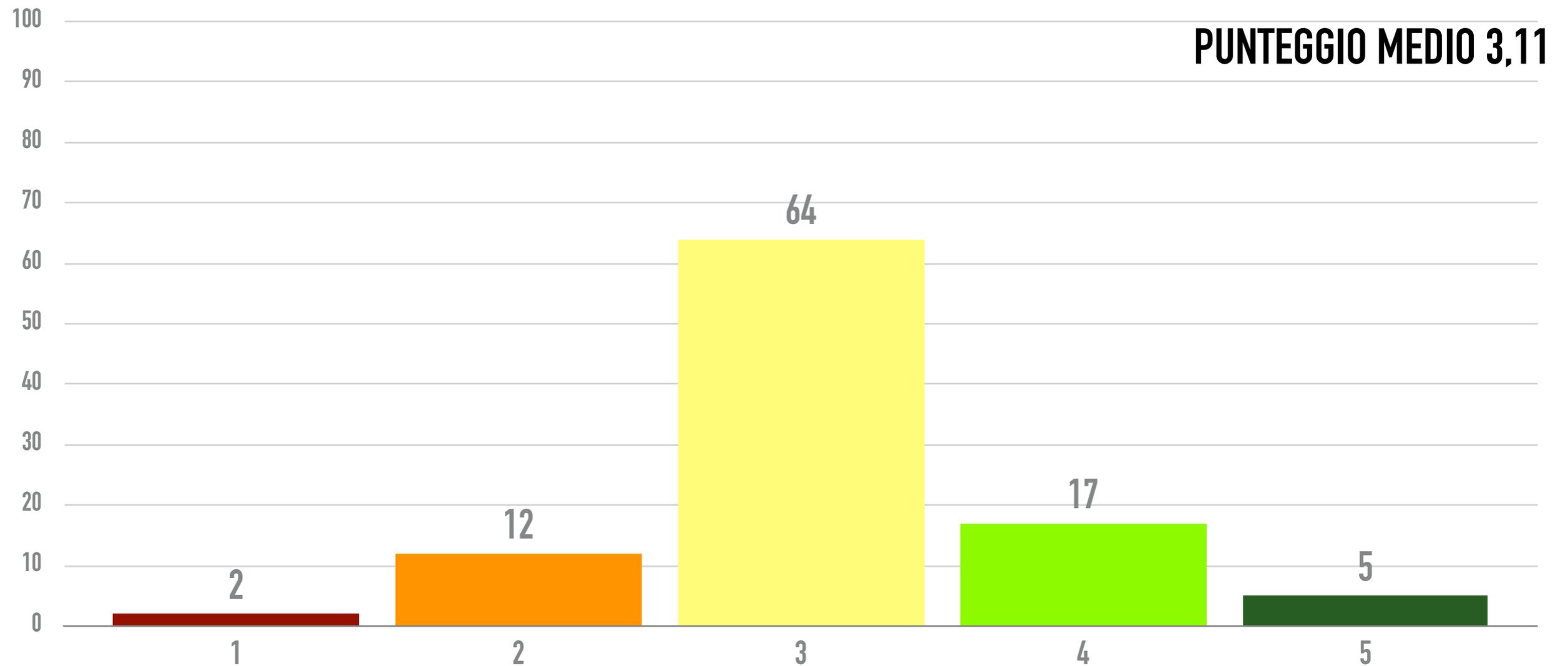


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## PRUDENZA ALLA GUIDA / SICUREZZA DEI MEZZI

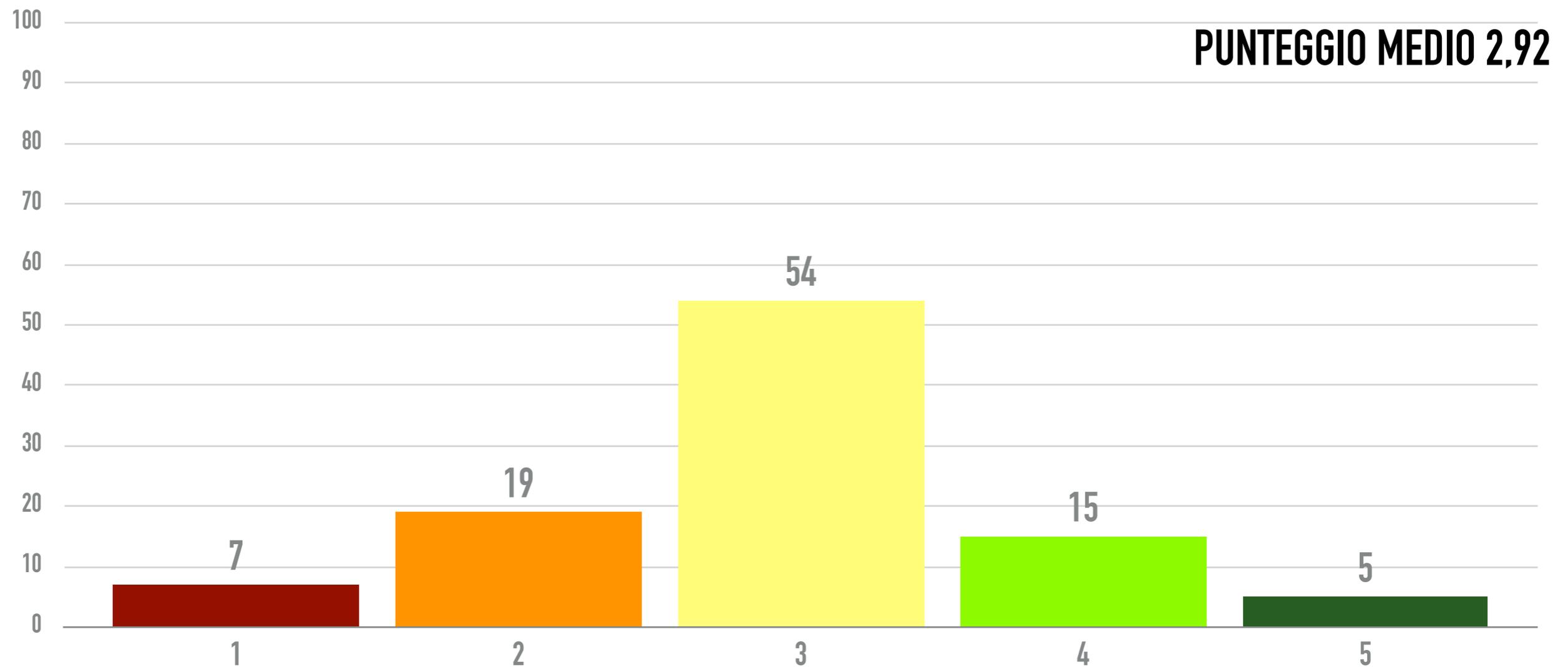


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## SICUREZZA PERSONALE A BORDO DEGLI AUTOMEZZI (FURTI, MOLESTIE, ECC.)

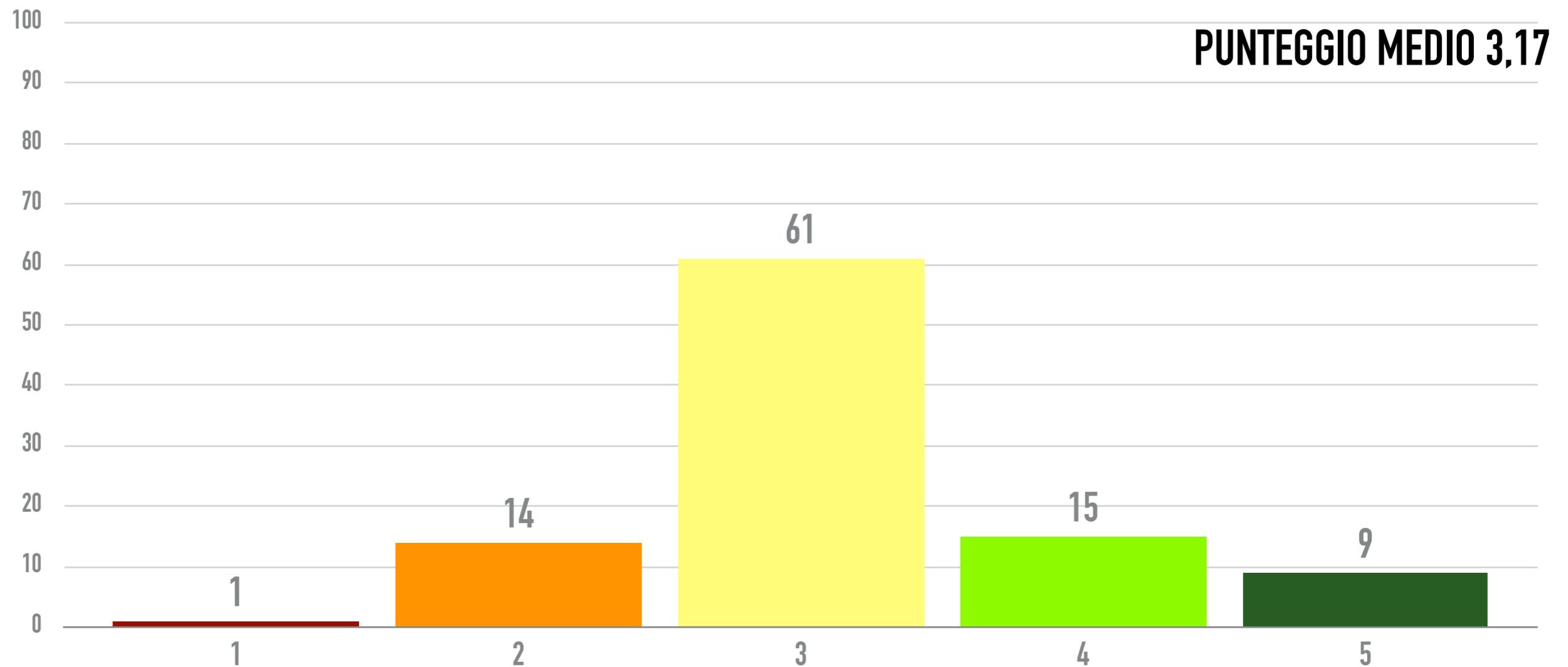


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

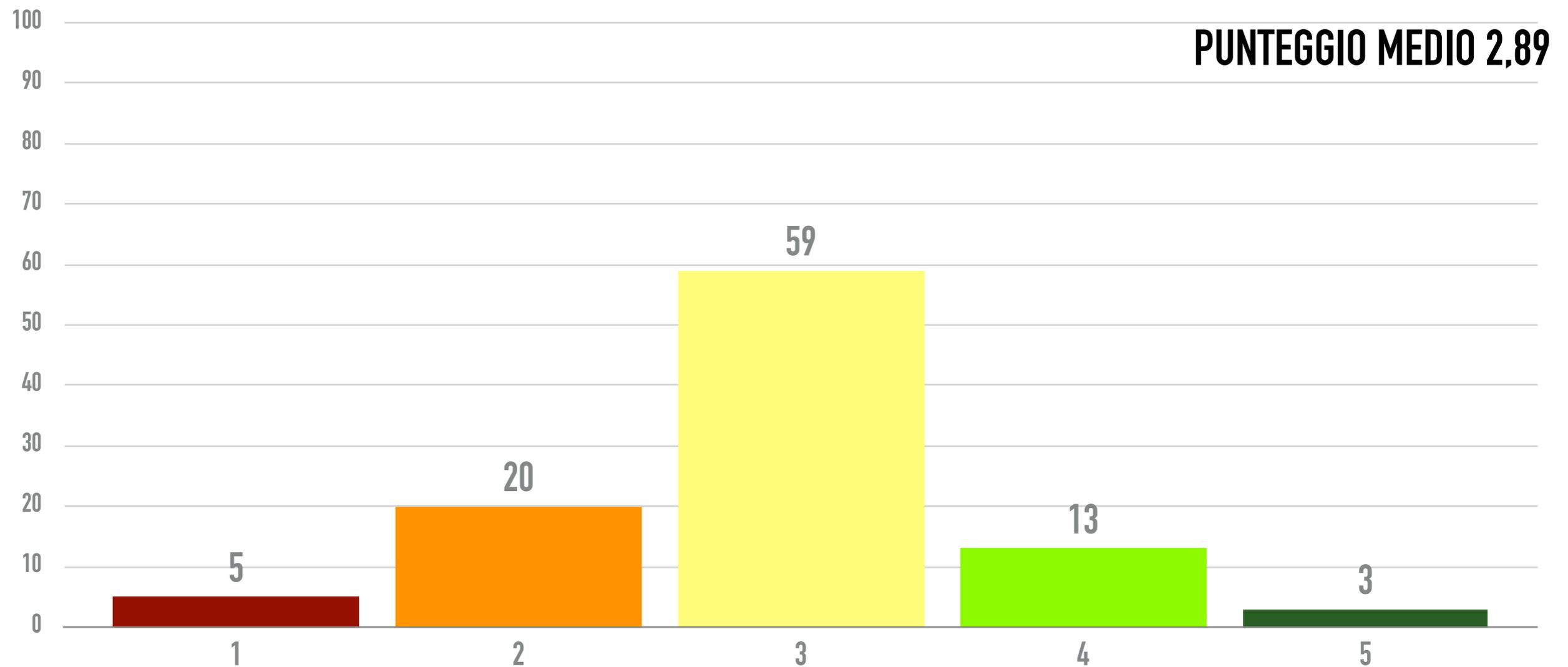
## ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO (NUMERO DI FERMATE, DISTANZA TRA UNA FERMATA E L'ALTRA)



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

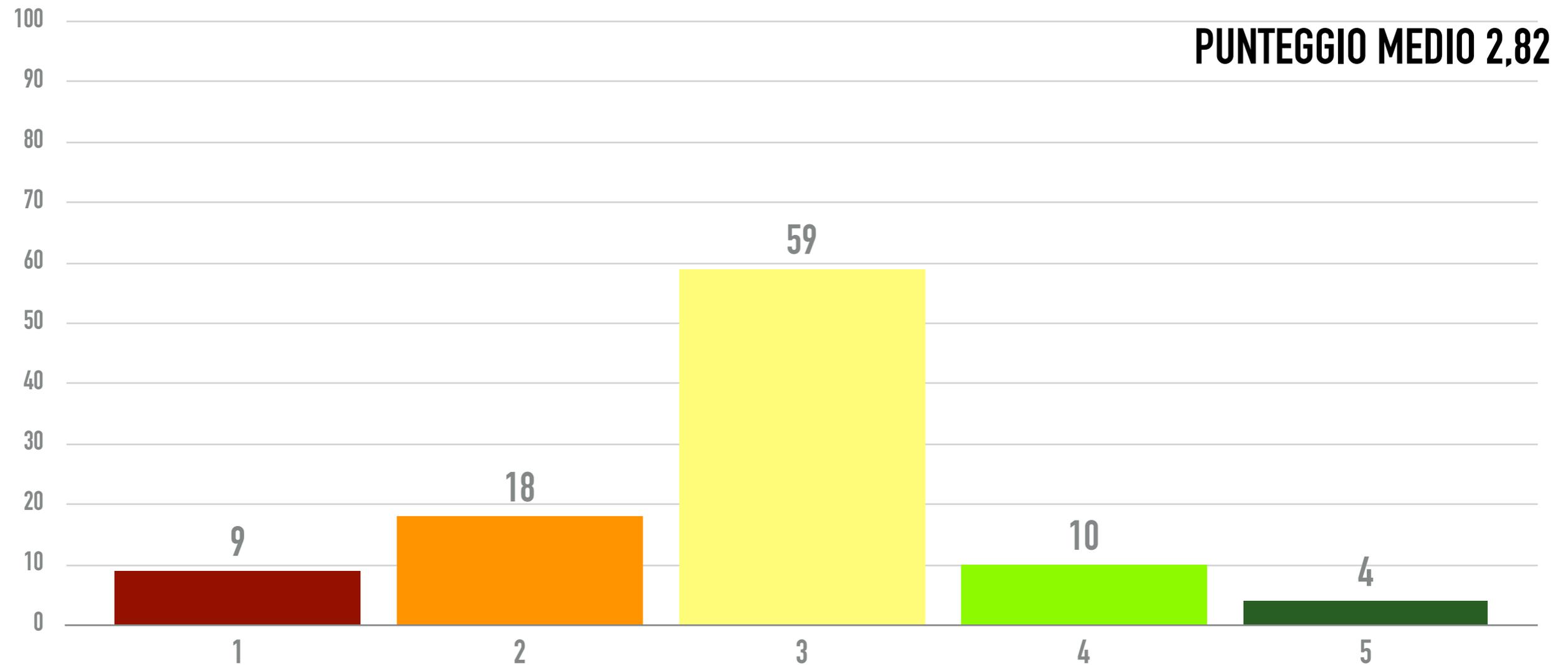
## INFORMAZIONI GENERALI FORNITE ALLA CLIENTELA (ORARI, CARTINE, AVVISI, INTERNET, SPORTELLO)



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## INFORMAZIONI ALLE FERMATE SU ORARI E PERCORSI

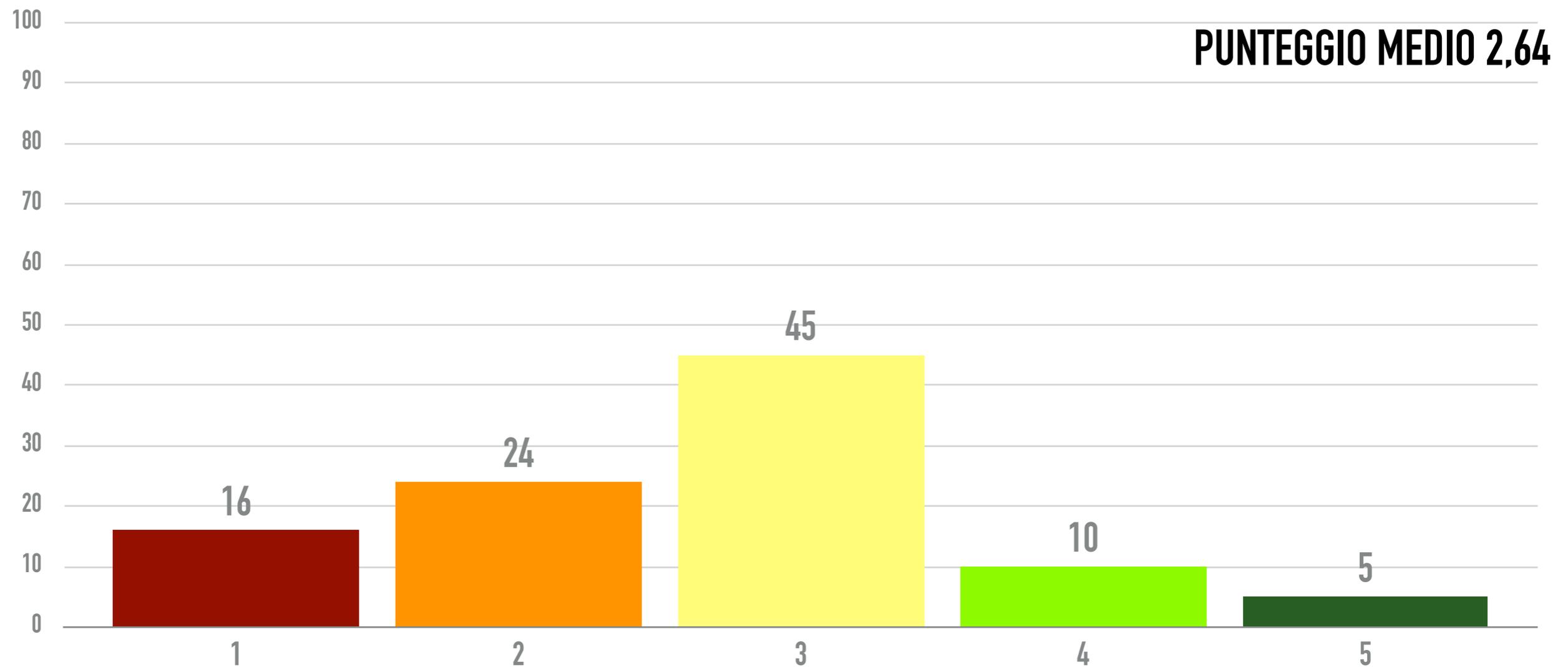


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

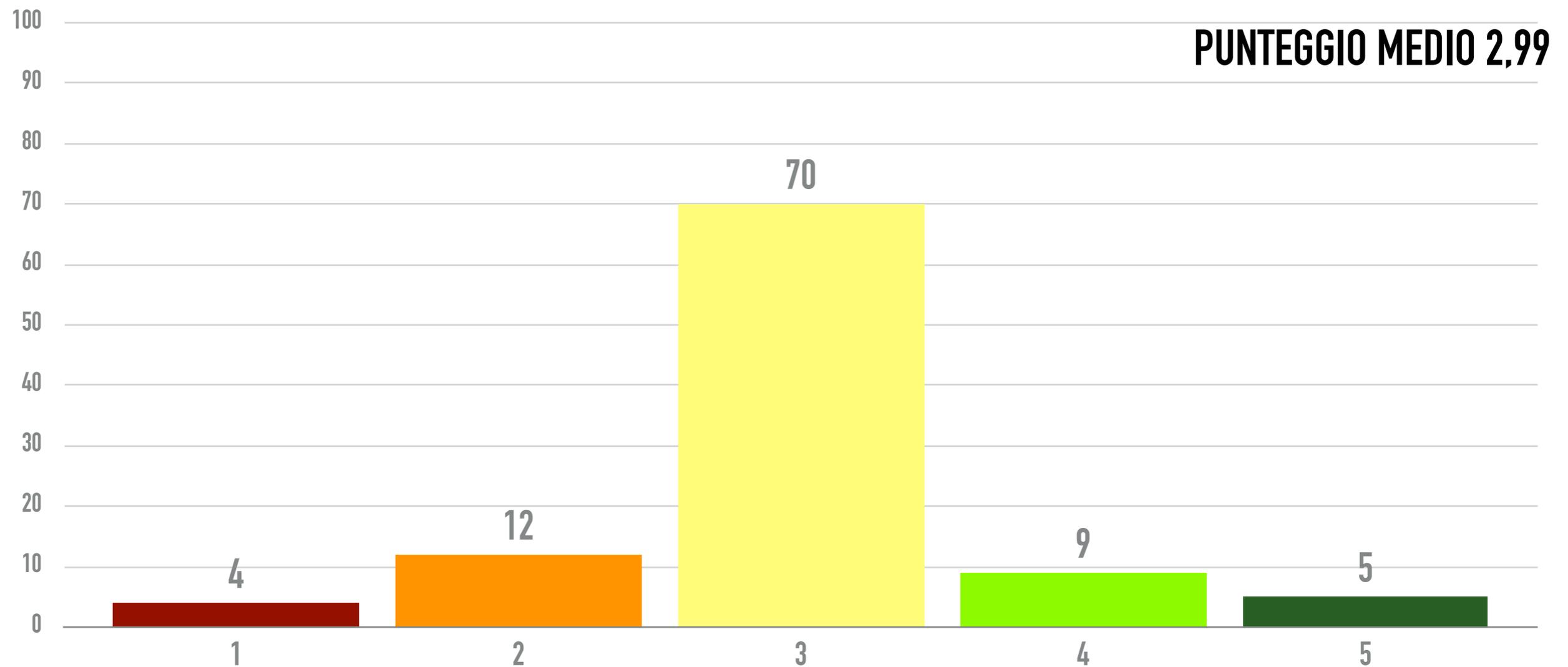
## ADEGUATEZZA/COMFORT DEI PUNTI DI FERMATA (PENSILINE, PANCHINE, MARCIAPIEDI)



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## COMPORAMENTO (CORRETTEZZA, CORTESIA, PRESENTABILITÀ, PROFESSIONALITÀ) DEL PERSONALE AMTAB DI CONTATTO (BIGLIETTERIE, INFORMAZIONI)

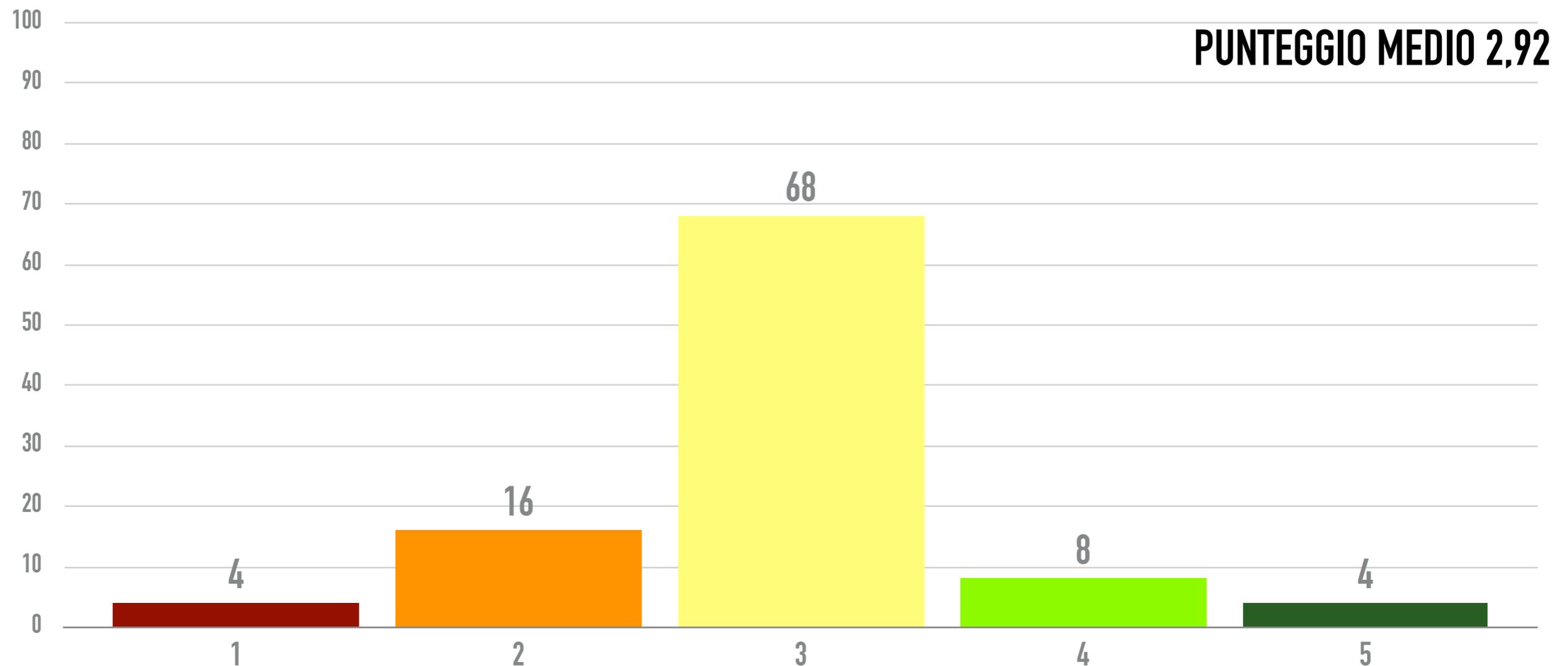


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## COMPORAMENTO (CORRETTEZZA, CORTESIA, PRESENTABILITÀ, PROFESSIONALITÀ) DEL PERSONALE AMTAB SUI MEZZI (AUTISTI/ALTRO PERSONALE)

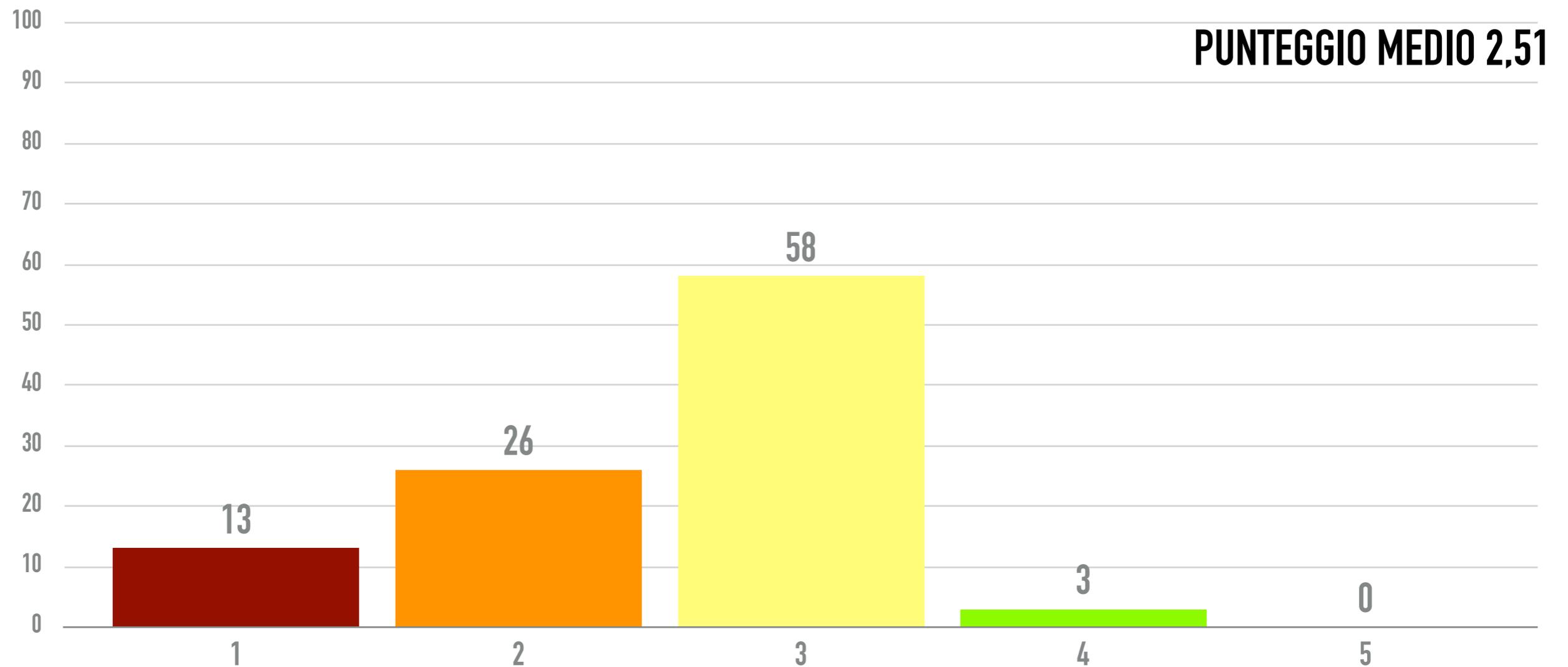


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## COMPORAMENTO (CORRETTEZZA, CORTESIA, PRESENTABILITÀ, PROFESSIONALITÀ) DEL PERSONALE AMTAB DI CONTROLLO (VERIFICATORI TITOLI DI VIAGGIO)

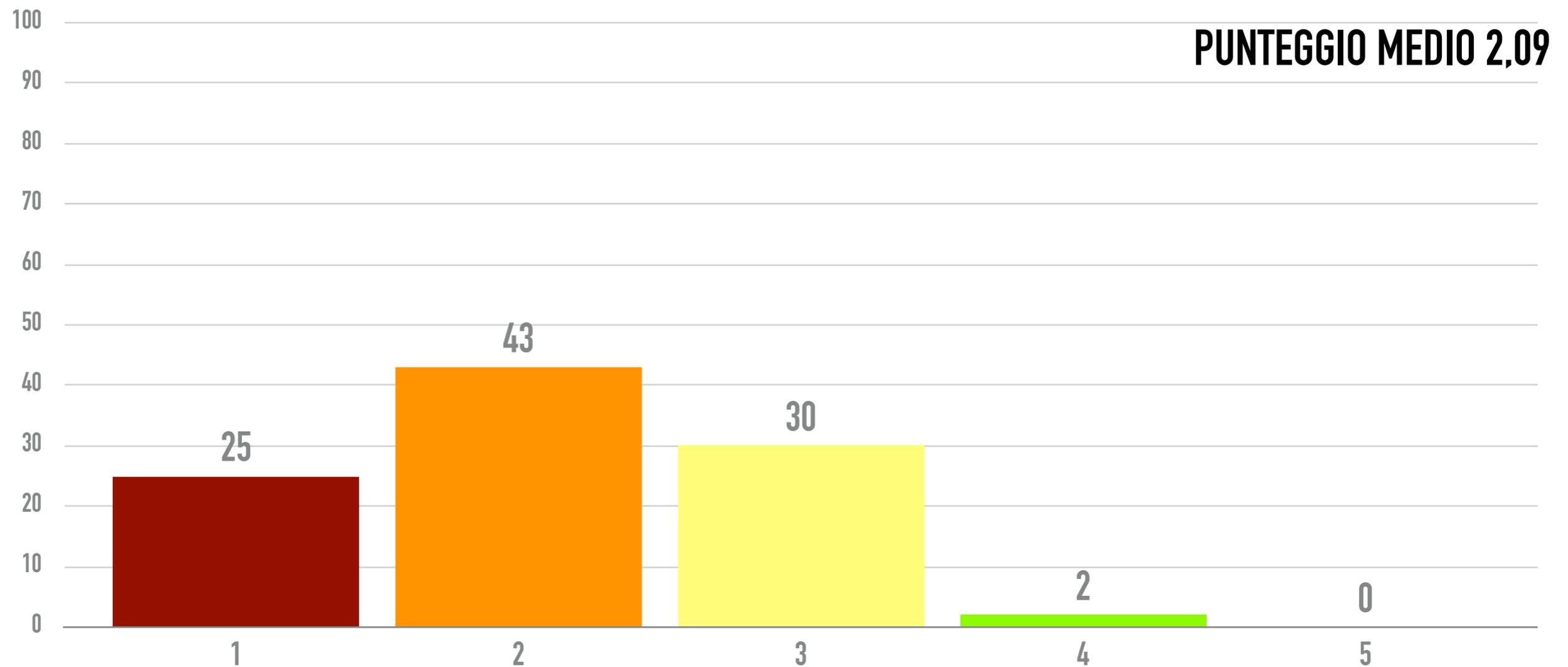


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## NUMERO DEI PUNTI VENDITA PER L'ACQUISTO DI BIGLIETTI E DOCUMENTI DI VIAGGIO

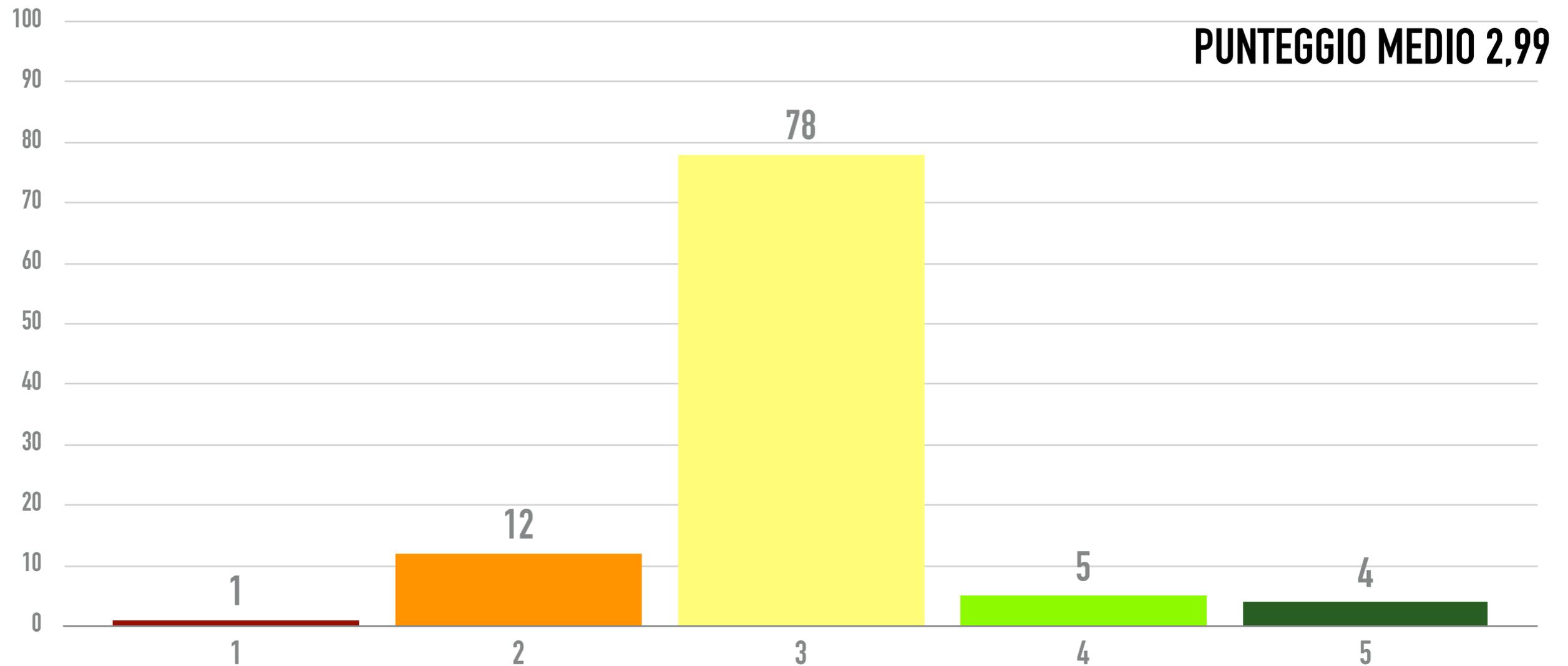


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

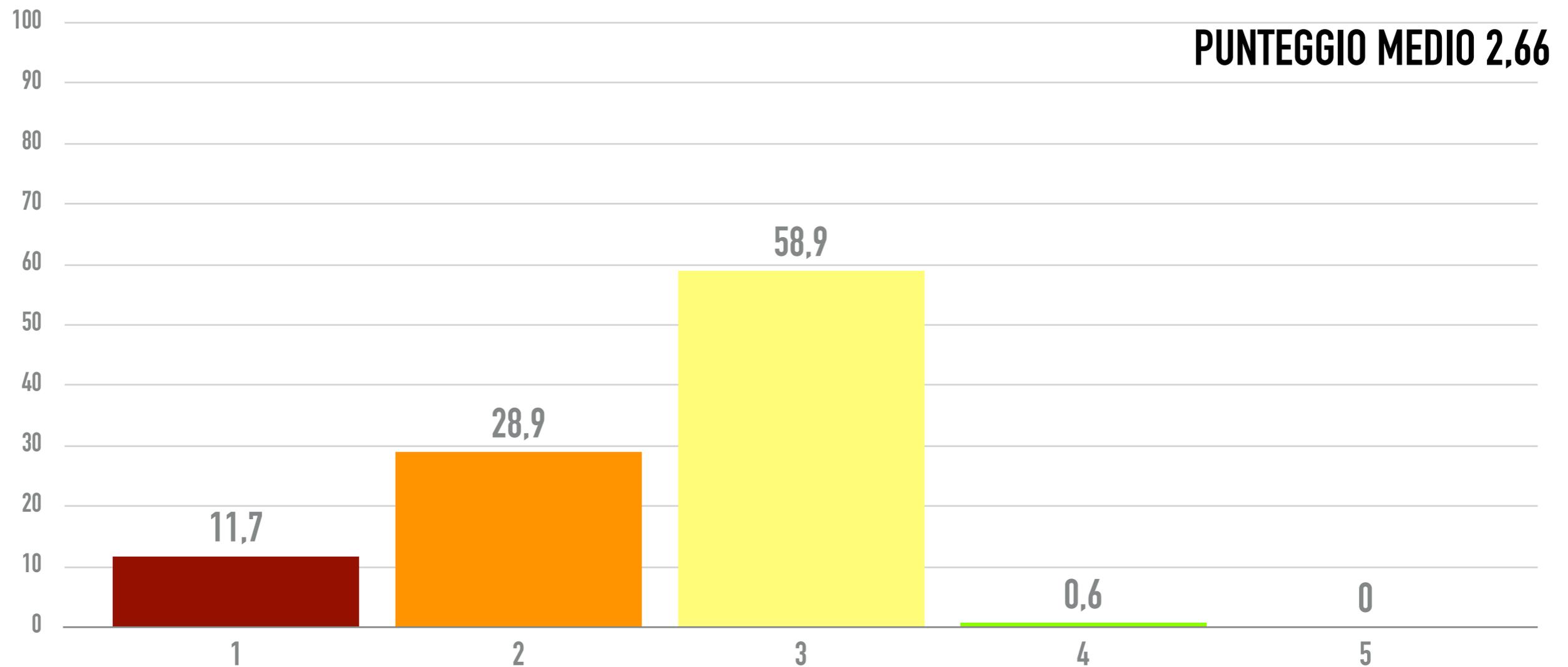
## FUNZIONALITÀ DELLE OBLITERATRICI



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## LIVELLO DI SERVIZIO PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI



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

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## PUNTEGGI MEDI

	<b>MEDIA PUNTEGGI 1 TORNATA (Sett-Dic 2024)</b>
Puntualità (di arrivo a destinazione rispetto agli orari previsti)	2,17
Frequenza (numero di corse per ora)	2,22
Modernità / comodità / comfort del mezzo di trasporto (pianale ribassato, tipologia di sedili, climatizzazione, inquinamento acustico)	2,85
Affollamento dei mezzi (1=molto affollato; 5=poco affollato)	2,81
Pulizia dei mezzi	2,45
Pulizia delle fermate / pensiline	1,93
Prudenza alla guida / sicurezza dei mezzi	3,11
Sicurezza personale a bordo degli automezzi (furti, molestie, ecc.)	2,92
Accessibilità del servizio (numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra)	3,17

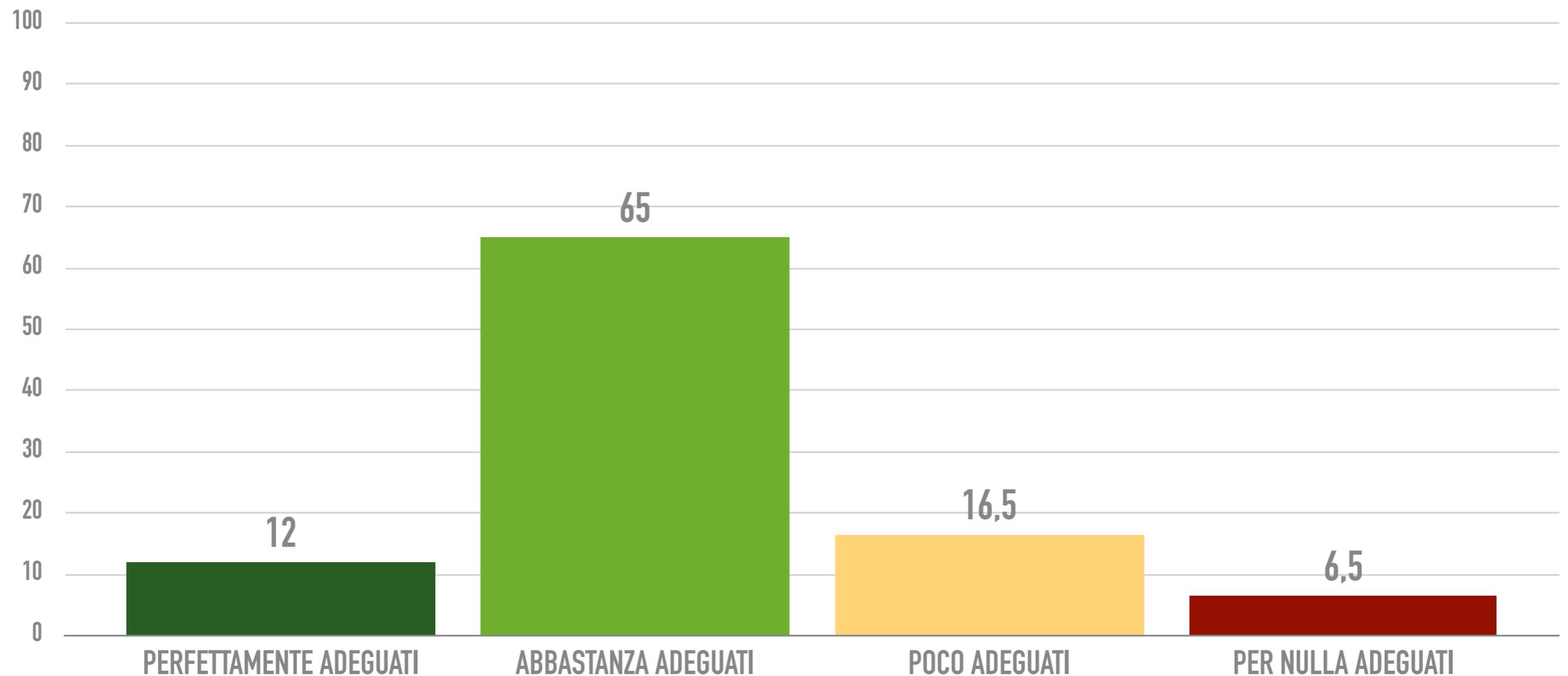
# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## PUNTEGGI MEDI

	<b>MEDIA PUNTEGGI 1 TORNATA (Sett-Dic 2024)</b>
Informazioni generali fornite alla clientela (orari, cartine, avvisi, internet, sportello)	2,89
Informazioni alle fermate su orari e percorsi	2,82
Adeguatezza/comfort dei punti di fermata (pensiline, panchine, marciapiedi)	2,64
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB di contatto (biglietterie, informazioni)	2,99
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB sui mezzi (autisti/ altro personale)	2,92
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB di controllo (verificatori titoli di viaggio)	2,51
Numero dei punti vendita per l'acquisto di biglietti e documenti di viaggio	2,09
Funzionalità delle obliterate	2,99
Livello di servizio per viaggiatori diversamente abili	2,66

# ESPRIMA UN GIUDIZIO SUGLI ORARI DELL'AMTAB IN FUNZIONE DELLE COINCIDENZE CON ALTRI SERVIZI DI TRASPORTO (INTEGRAZIONE MODALE)

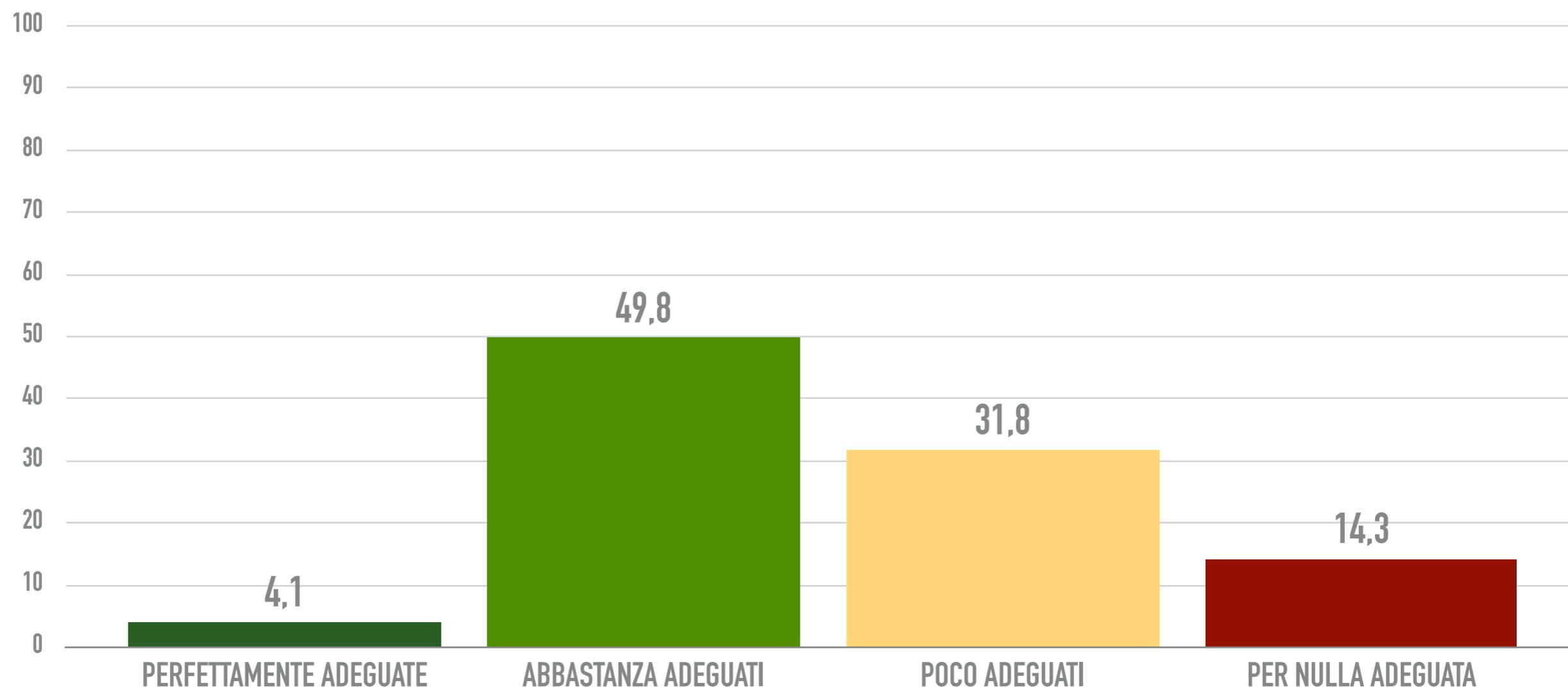
## CON AUTO PROPRIA (PARK & RIDE)



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

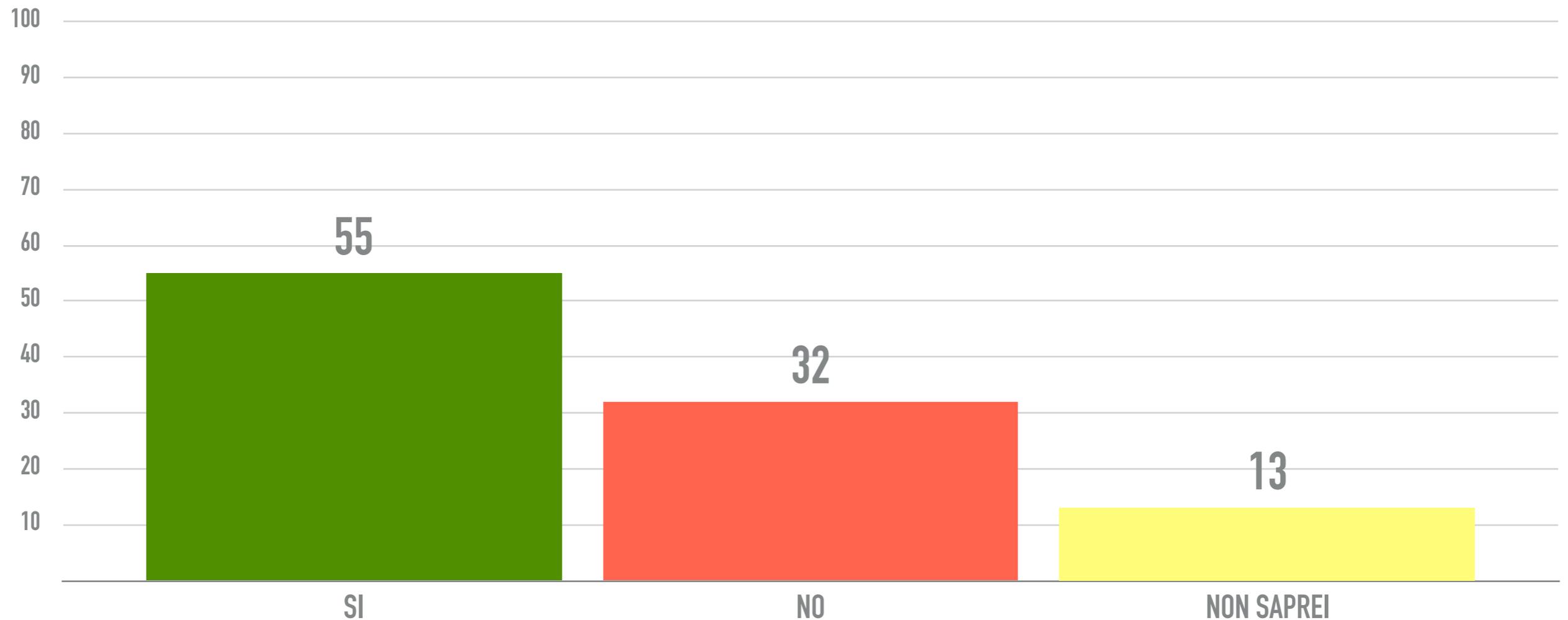
# ESPRIMA UN GIUDIZIO SUGLI ORARI DELL'AMTAB IN FUNZIONE DELLE COINCIDENZE CON ALTRI SERVIZI DI TRASPORTO (INTEGRAZIONE MODALE)

## ALTRI MEZZI TPL



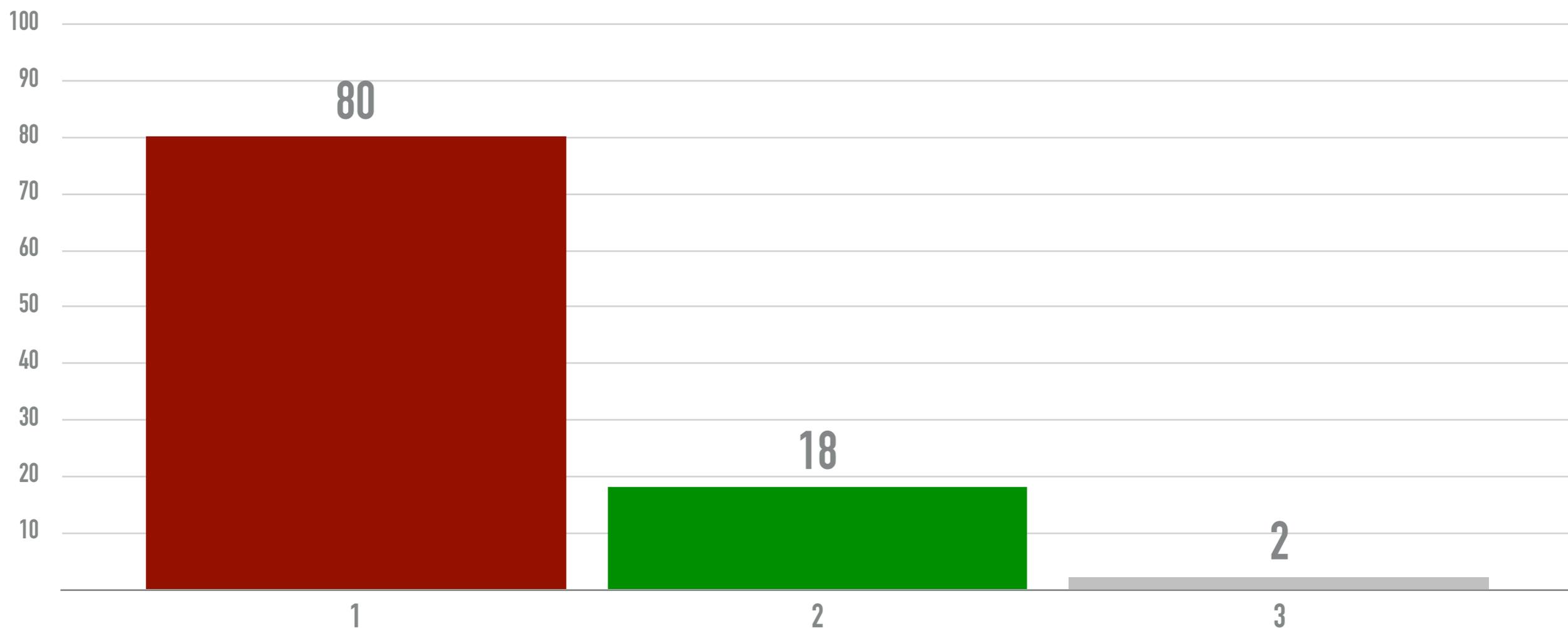
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SAREBBE DISPONIBILE AD ACCETTARE UN CAMBIO DI MEZZI A FRONTE DI UN SERVIZIO CHE GARANTISCA MAGGIORE FREQUENZA E TEMPI DI PERCORRENZA PIÙ BREVI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

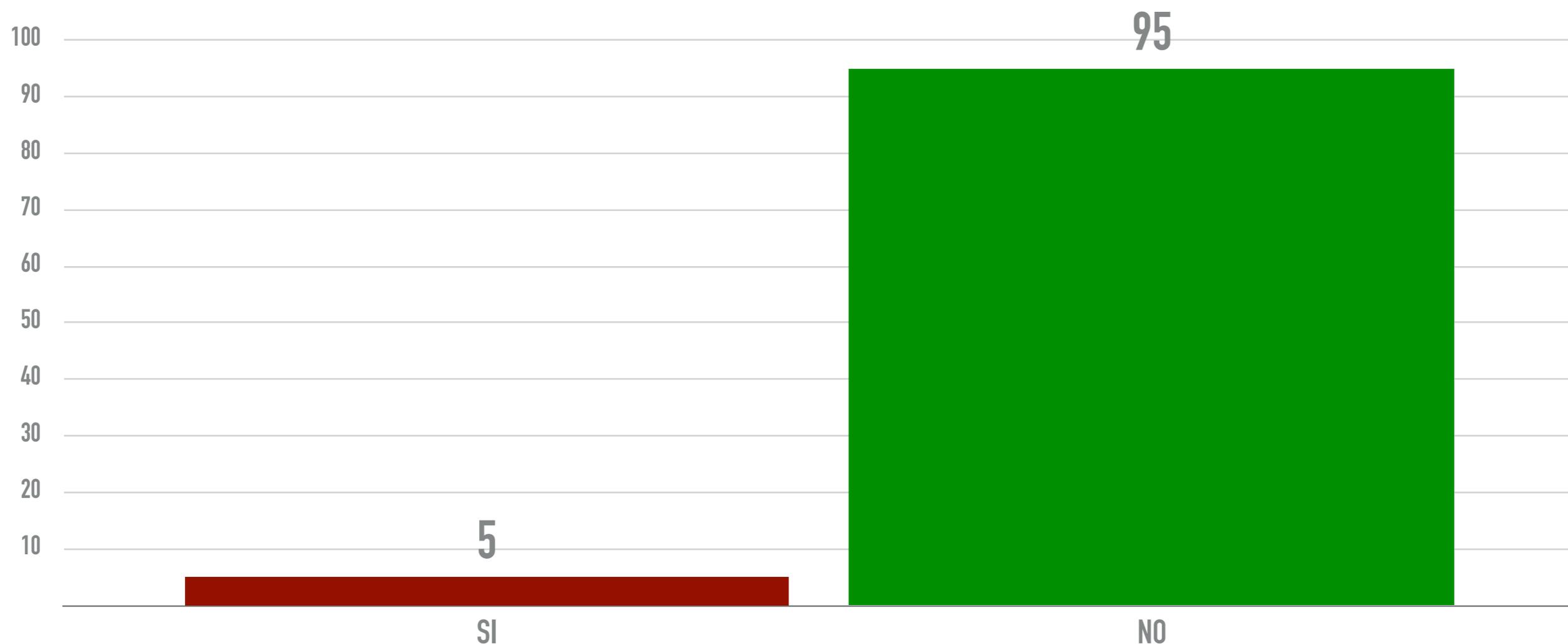
# QUANTI CAMBI SAREBBE DISPOSTO A FARE?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti alla precedente domanda

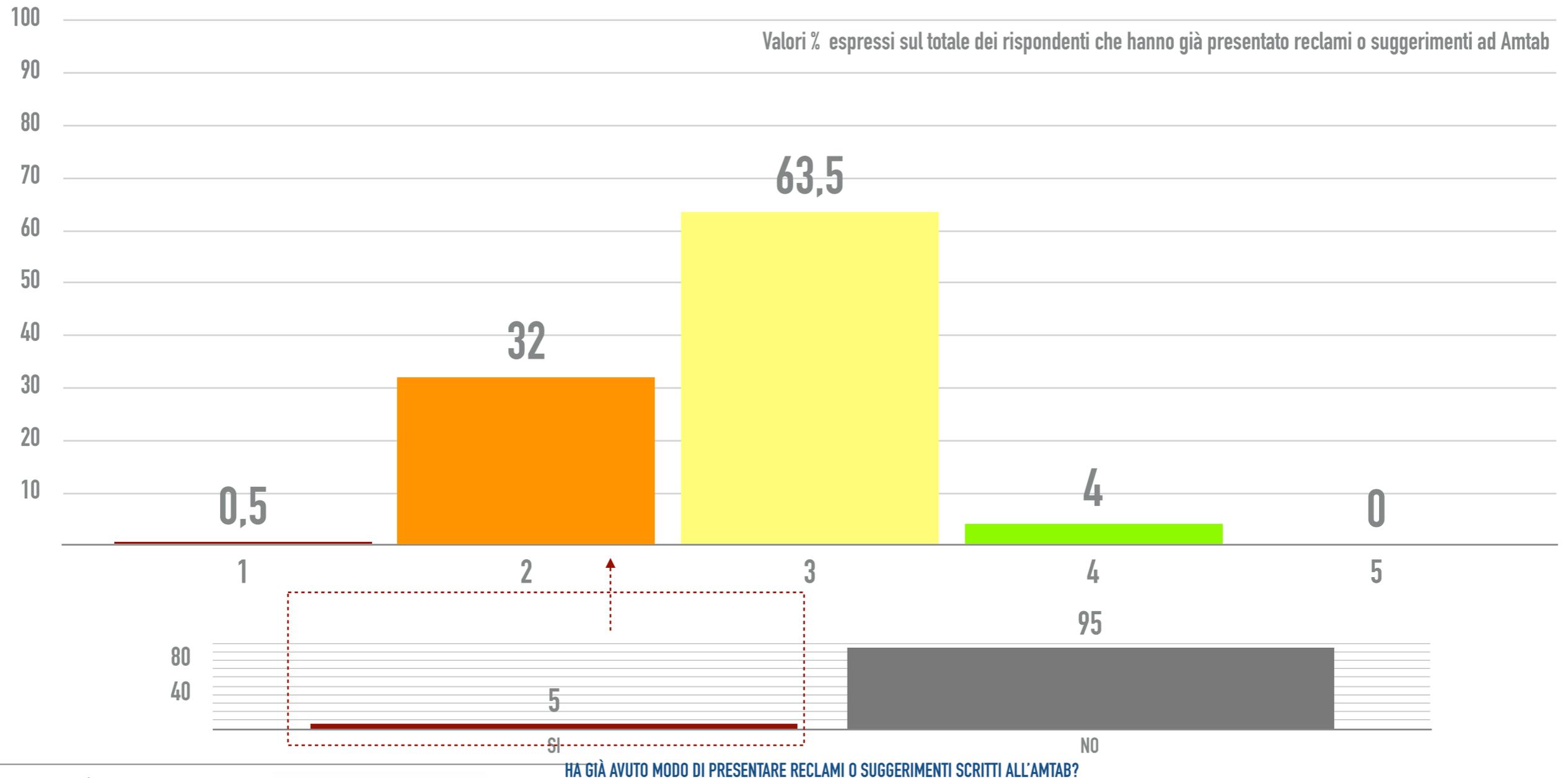
(55% "Si,Sarebbe disponibile ad accettare un cambio di mezzi a fronte di un servizio che garantisca maggiore frequenza e tempi di percorrenza più brevi? )

# HA GIÀ AVUTO MODO DI PRESENTARE RECLAMI O SUGGERIMENTI SCRITTI ALL'AMTAB?



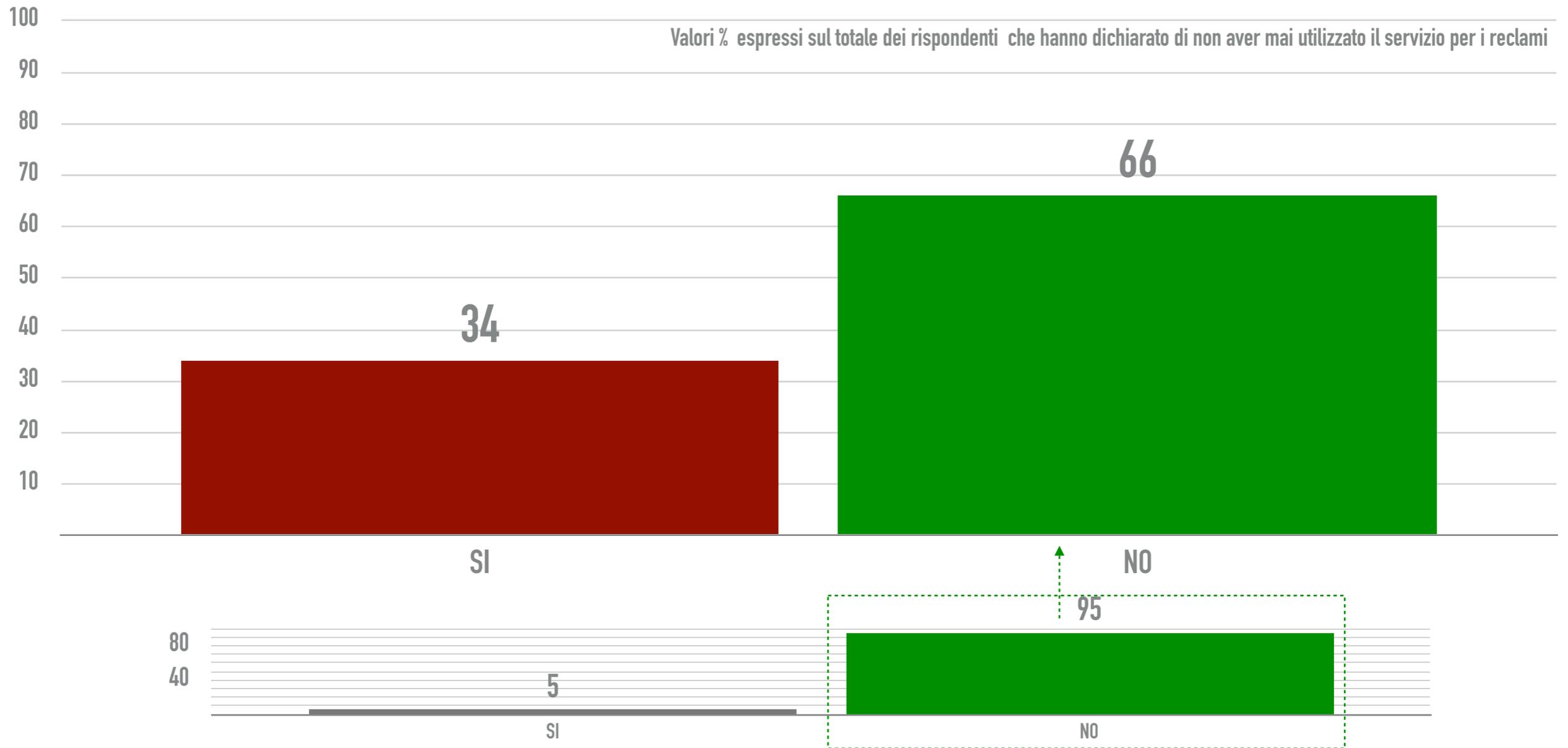
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO AL RISCONTRO RICEVUTO DA PARTE DI AMTAB PER QUESTO TIPO DI SERVIZIO

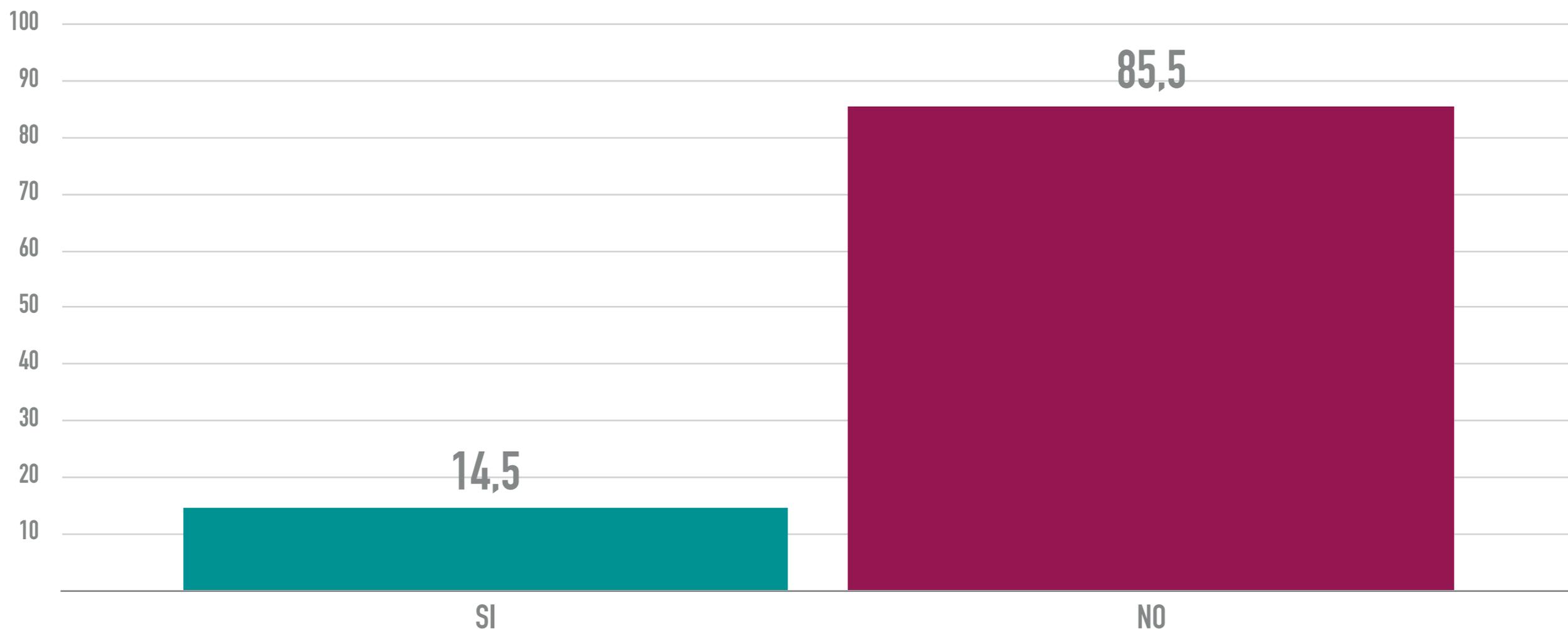


# ANCHE SE NON HA MAI PRESENTATO RECLAMI/SUGGERIMENTI SCRITTI, CONOSCE IL PROCEDIMENTO PER POTERLI EFFETTUARE?

Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di non aver mai utilizzato il servizio per i reclami

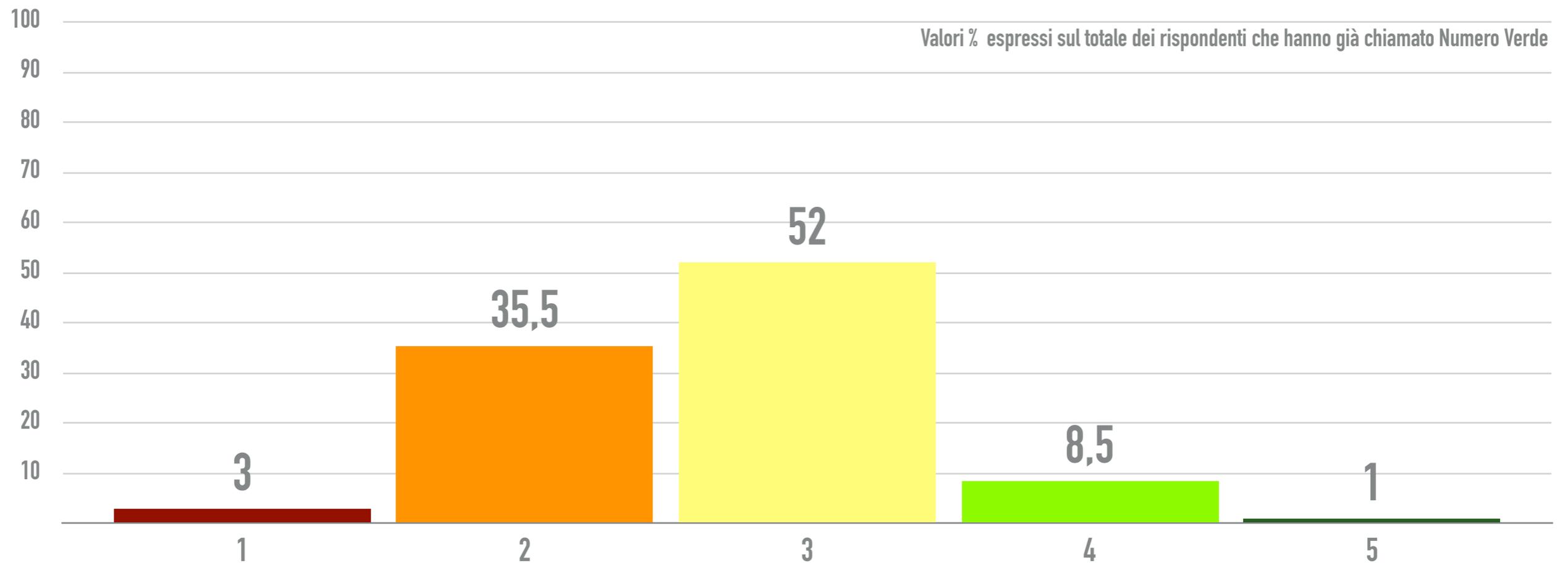


# HA GIÀ AVUTO MODO DI CONTATTARE IL NUMERO VERDE 800.450.444 PER RICHIEDERE INFORMAZIONI E/O INOLTARE RECLAMI?



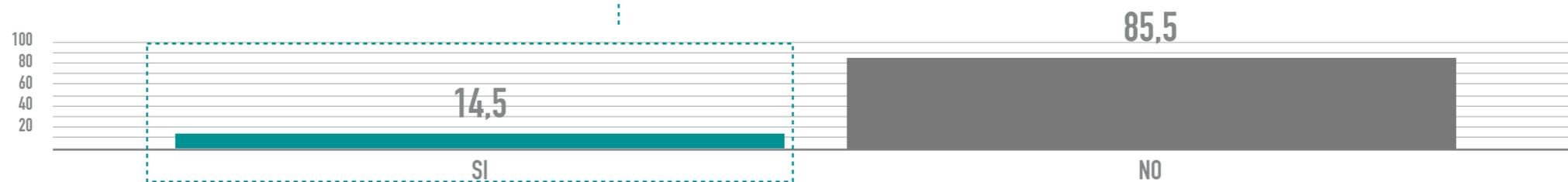
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



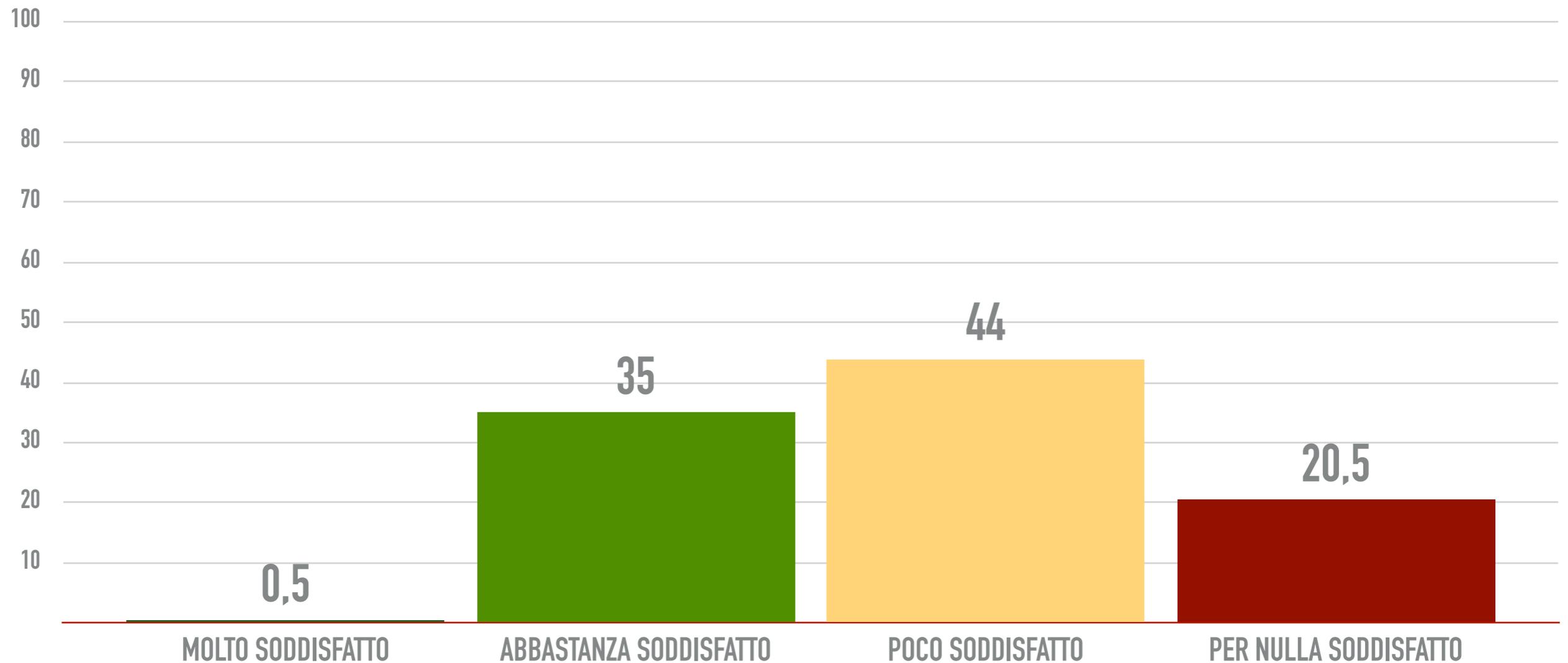
Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno già chiamato Numero Verde

PUNTEGGIO DA 1 A 5 DOVE 1= PER NULLA SODDISFATTO E 5 PIENAMENTE SODDISFATTO



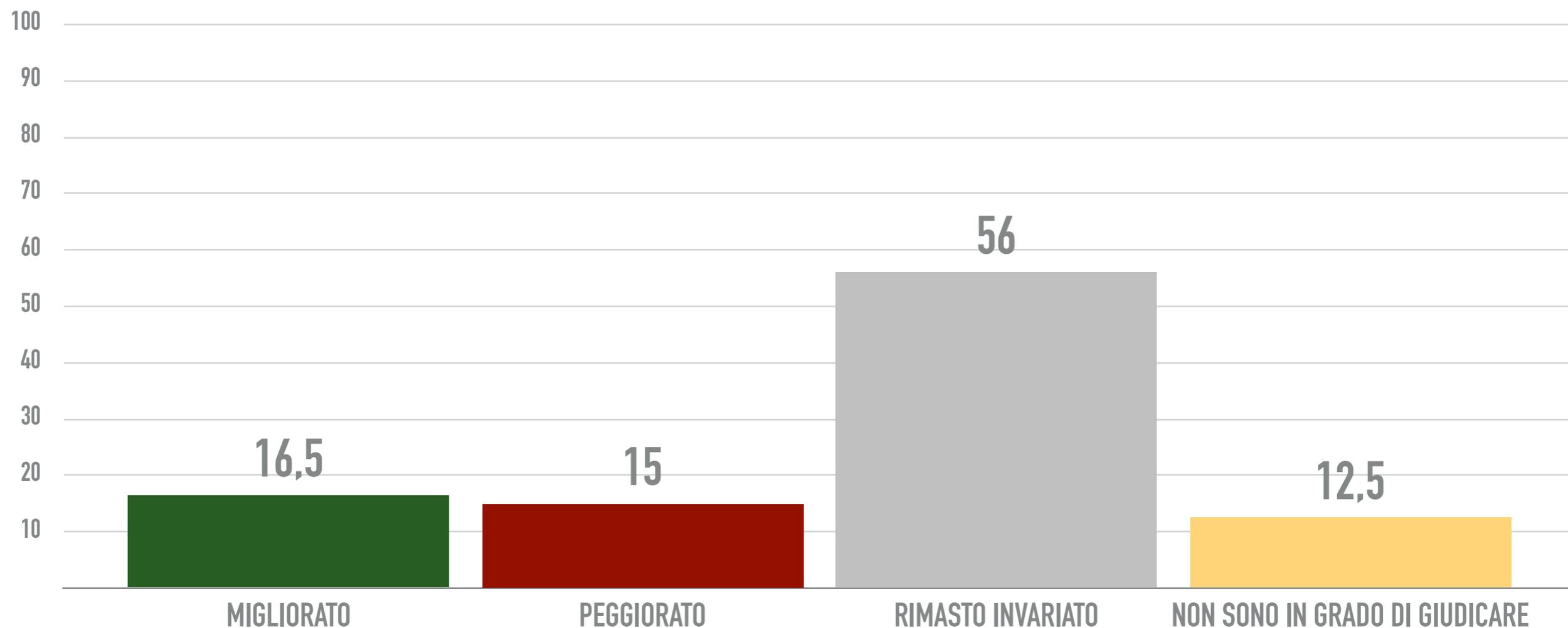
HA GIÀ AVUTO MODO DI CONTATTARE IL NUMERO VERDE 800.450.444 PER RICHIEDERE INFORMAZIONI E/O INOLTRE RECLAMI?

# COMPLESSIVAMENTE, IN CHE MISURA SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO OFFERTO DA AMTAB?



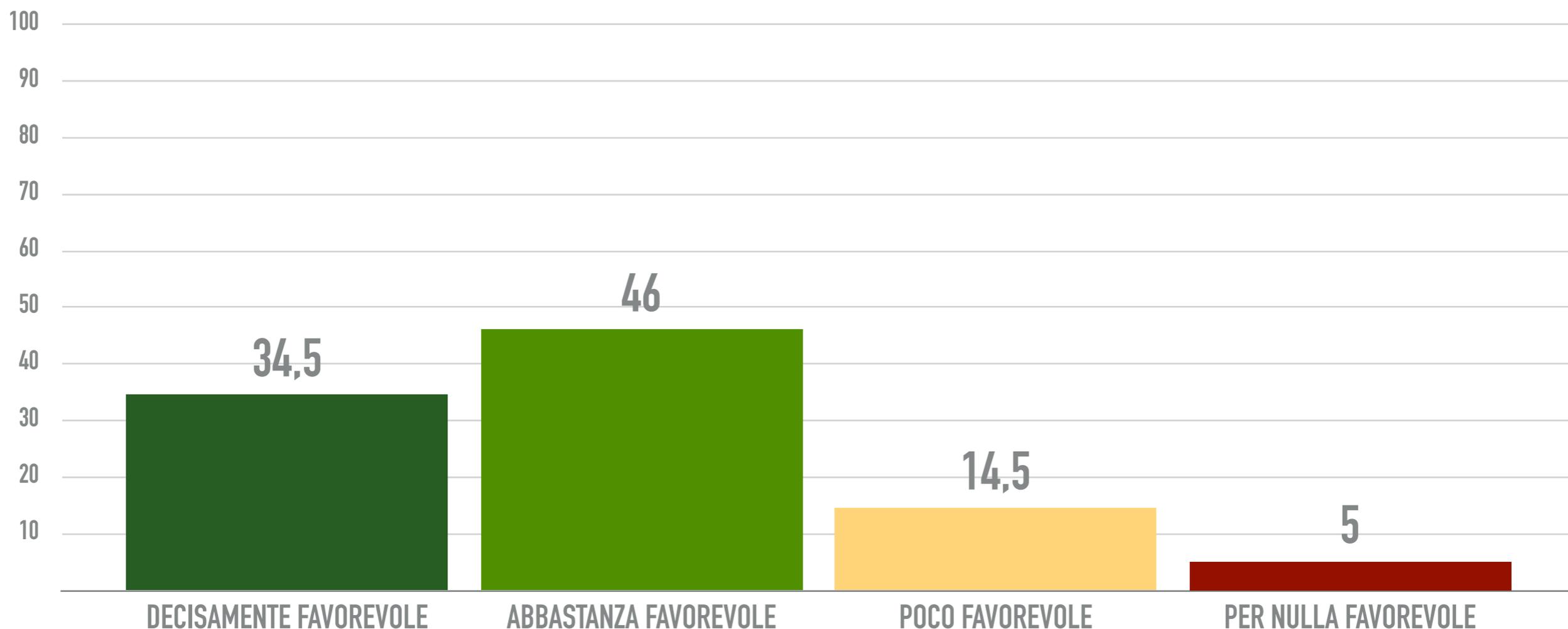
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO È:



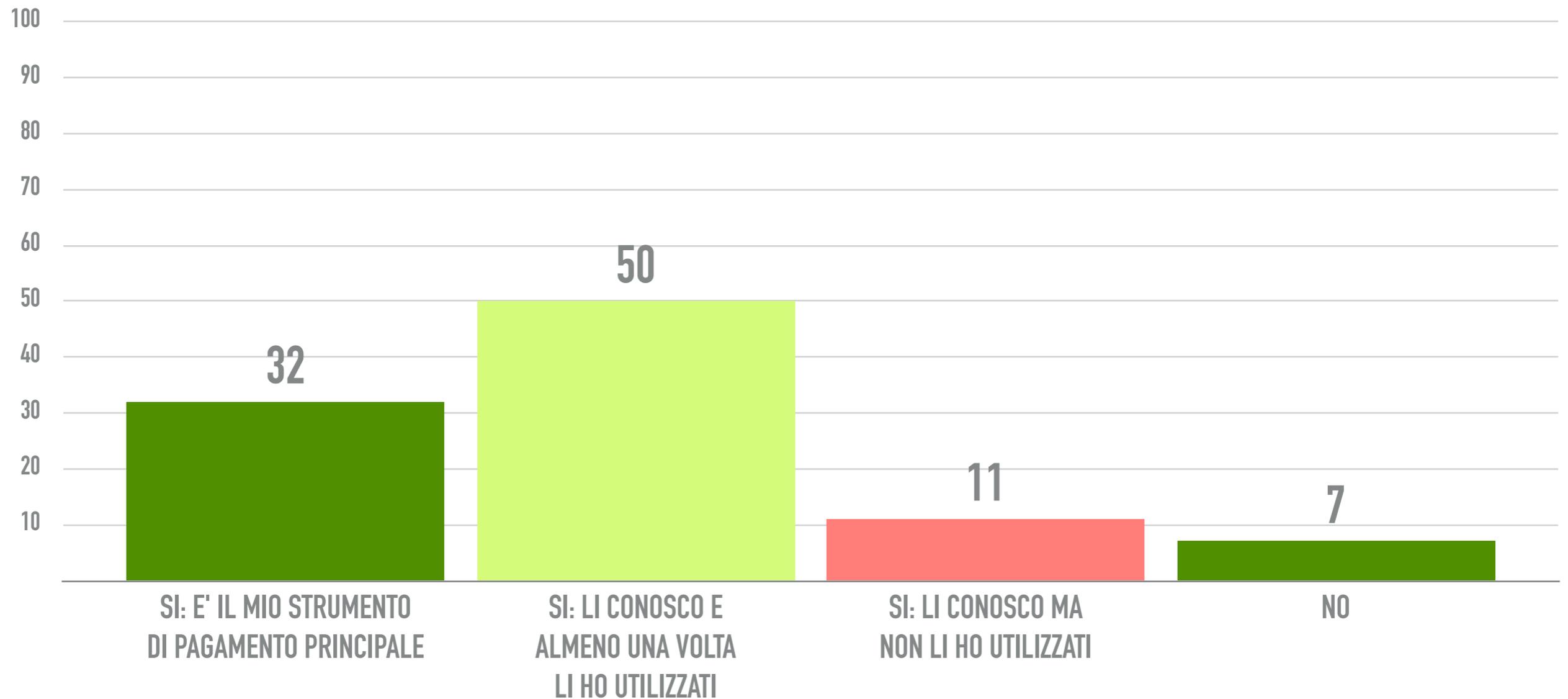
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# COME VALUTA LA PRESENZA SUGLI AUTOBUS DI TORNELLI, CHE CONSENTONO L'INGRESSO A BORDO SOLTANTO A CHI È MUNITO DI TITOLO DI VIAGGIO?



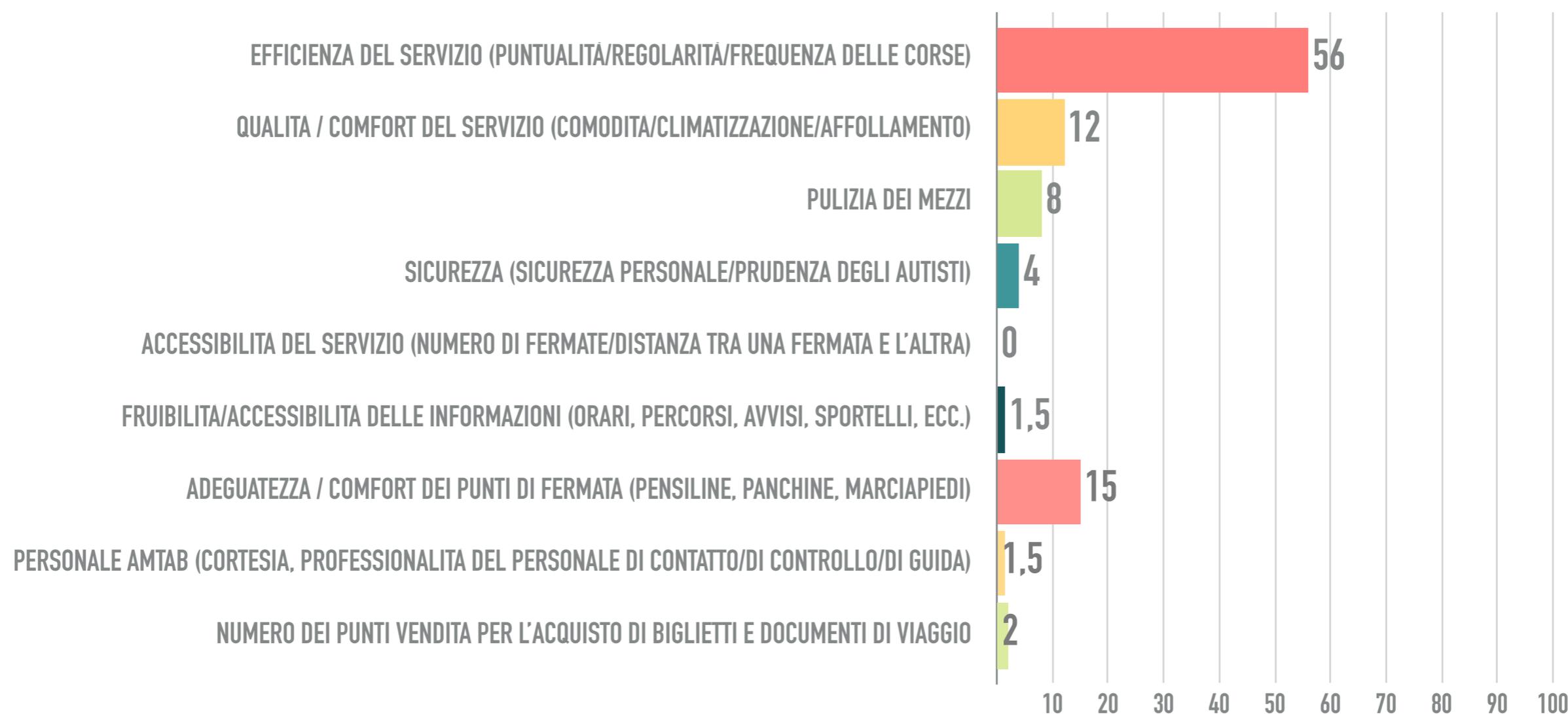
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# E' A CONOSCENZA DELLE MODALITÀ ALTERNATIVE DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI, QUALI AD ESEMPIO MUVT E MOBILE PAY?



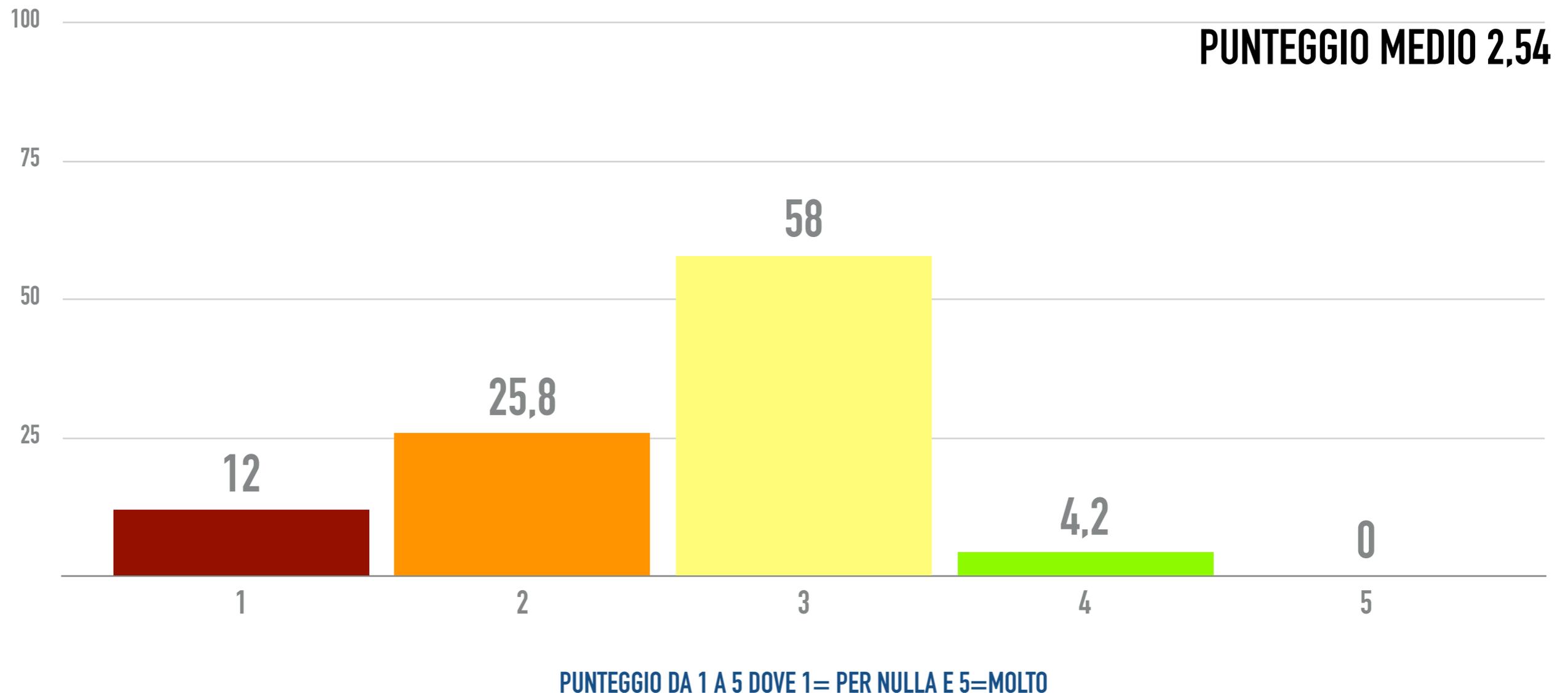
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI CHE AMTAB DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO?



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

# LE PONIAMO INFINE UNA DOMANDA PER TERMINARE LA NOSTRA INTERVISTA: A LIVELLO GENERALE, CONFRONTANDOSI CON UN SUO AMICO O PARENTE QUANTO SAREBBE PROPENSO A “CONSIGLIARE” I SERVIZI DI MOBILITÀ URBANA DI BARI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti



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:



Google Analytics Advanced 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