

INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION MOBILITÀ URBANA



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 :** 900



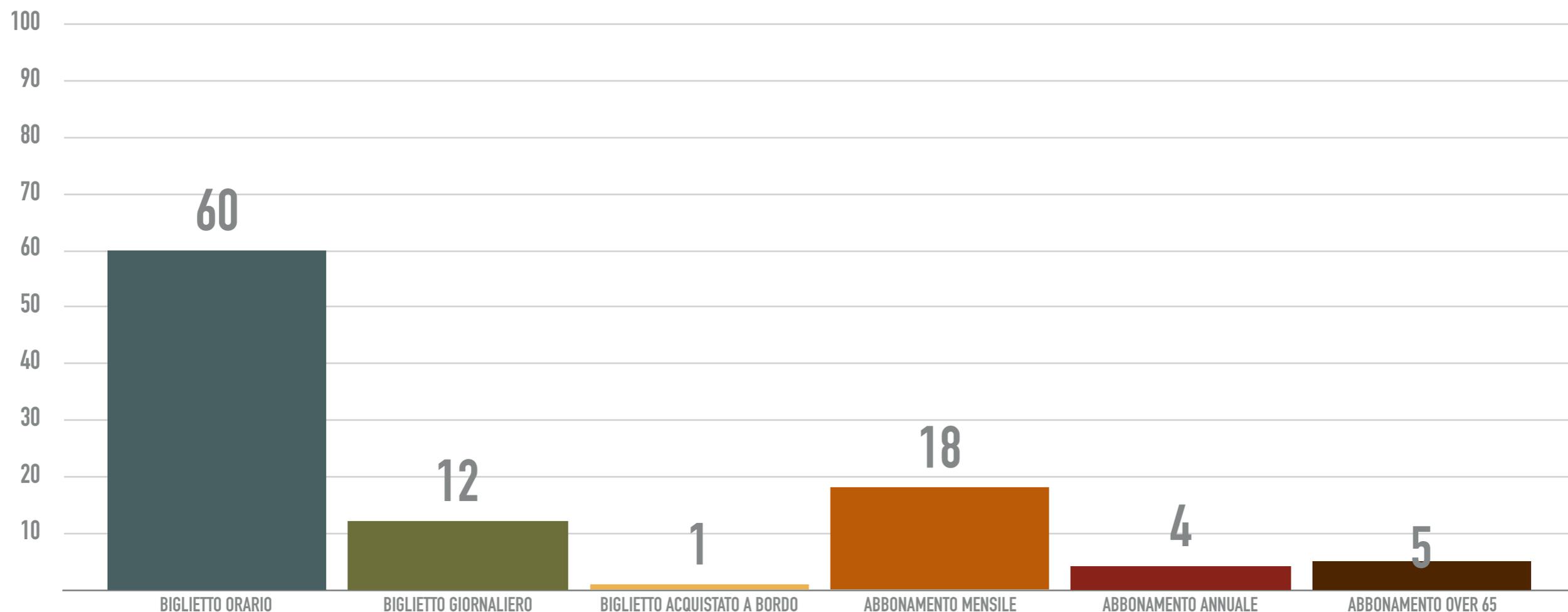
Valutazione del servizio

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



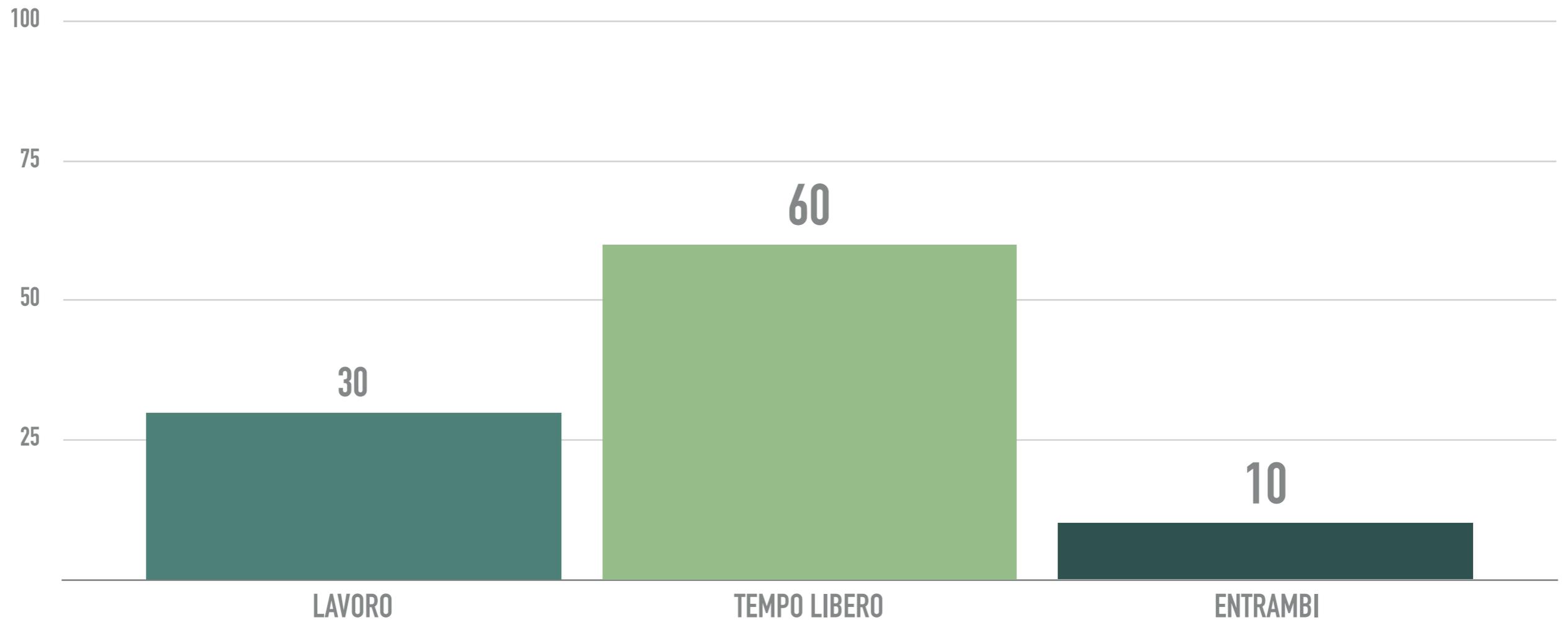
Valori % espressi sul totale dei rispondenti[900]

QUALE TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZA SOLITAMENTE?



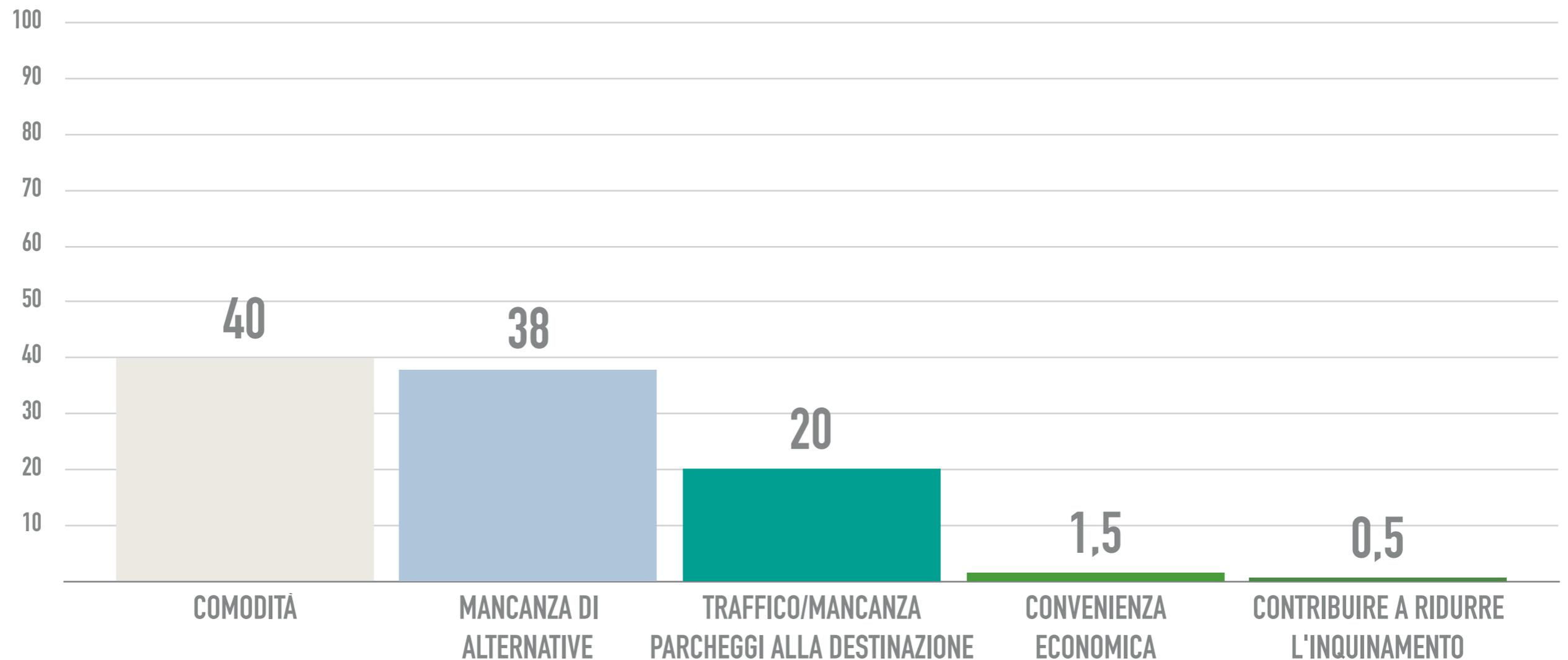
Valori % espressi sul totale dei rispondenti[900]

UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

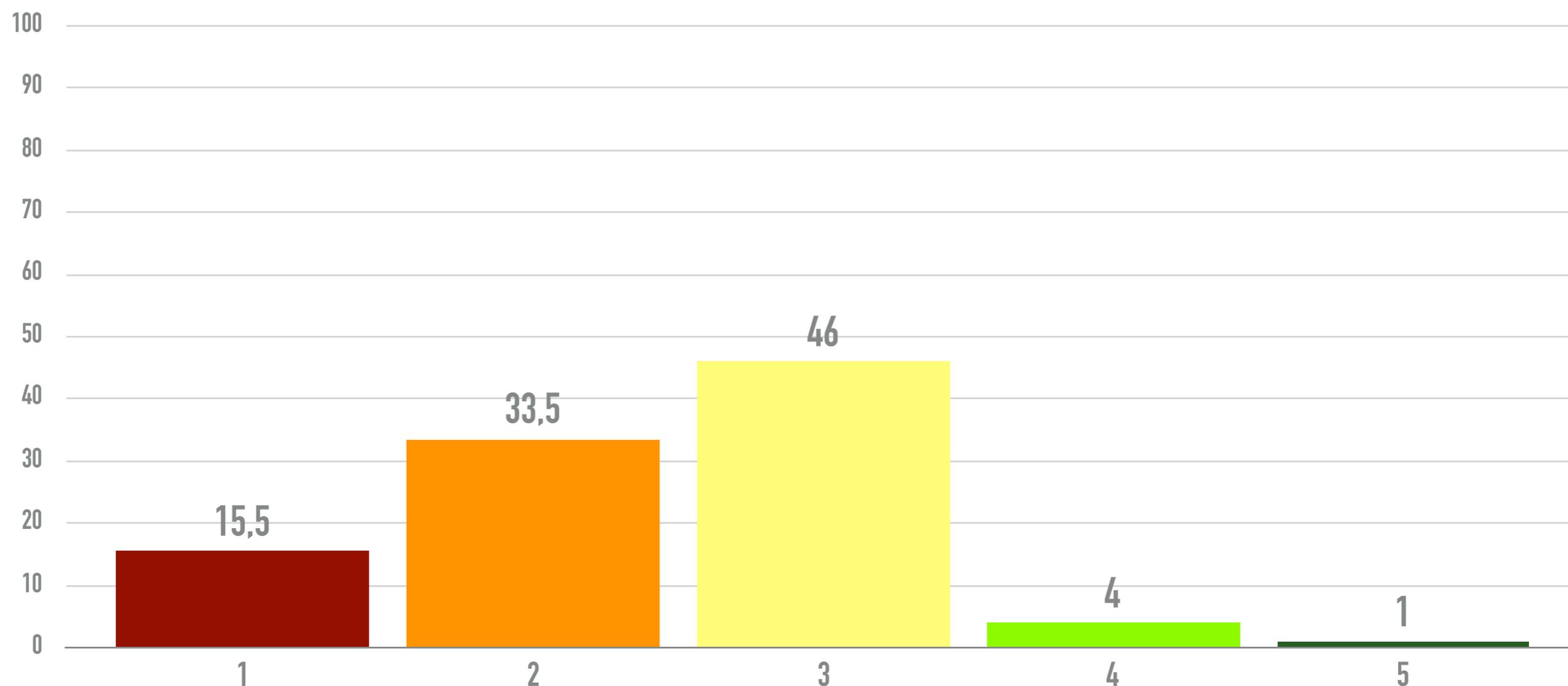
PER QUALE MOTIVI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI ?



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)

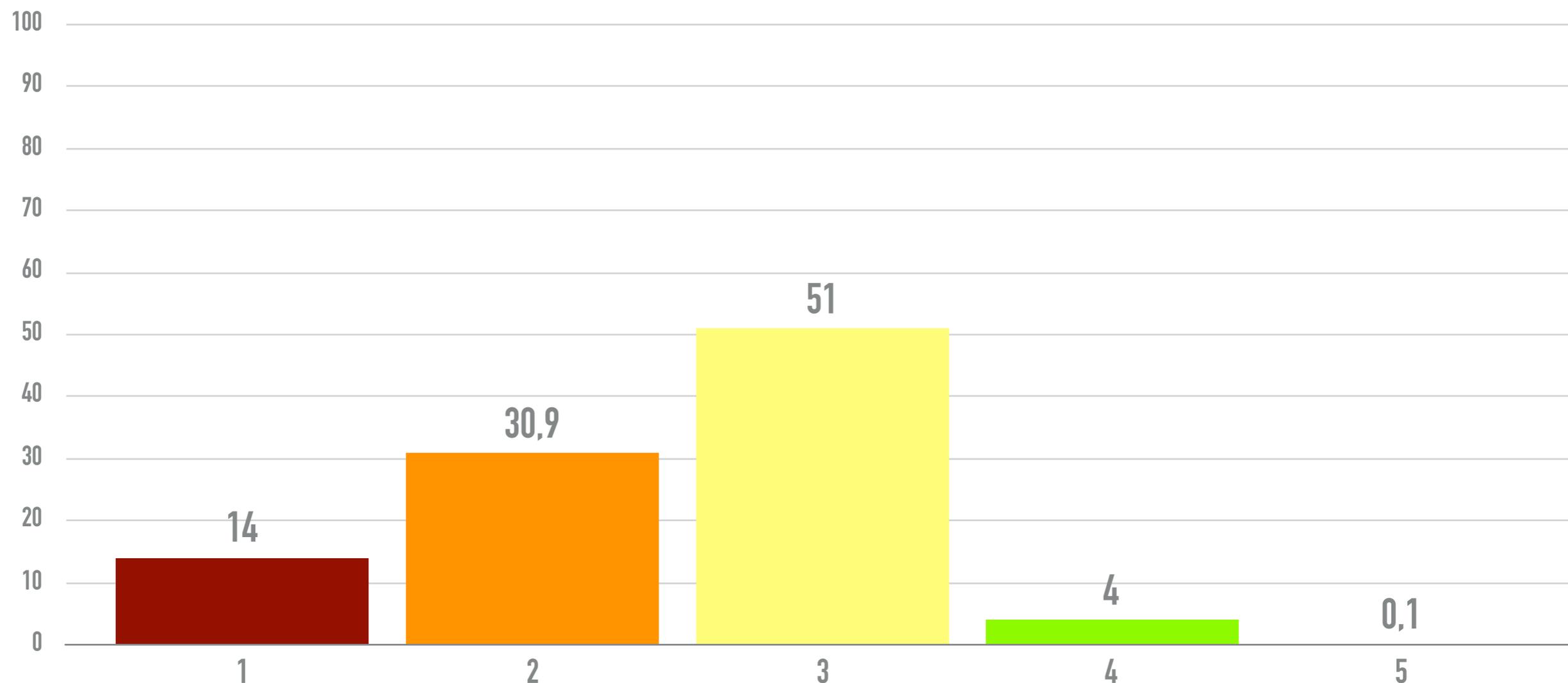


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

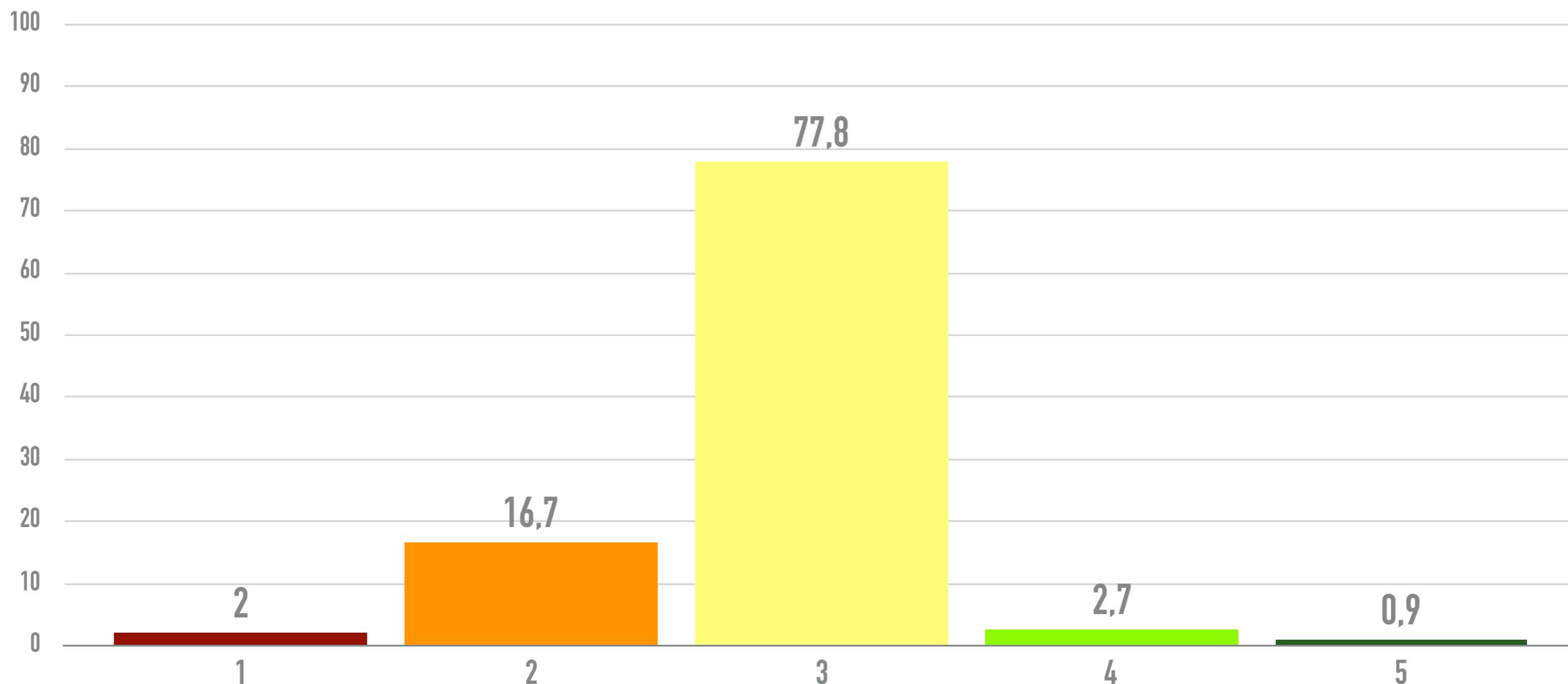
ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

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

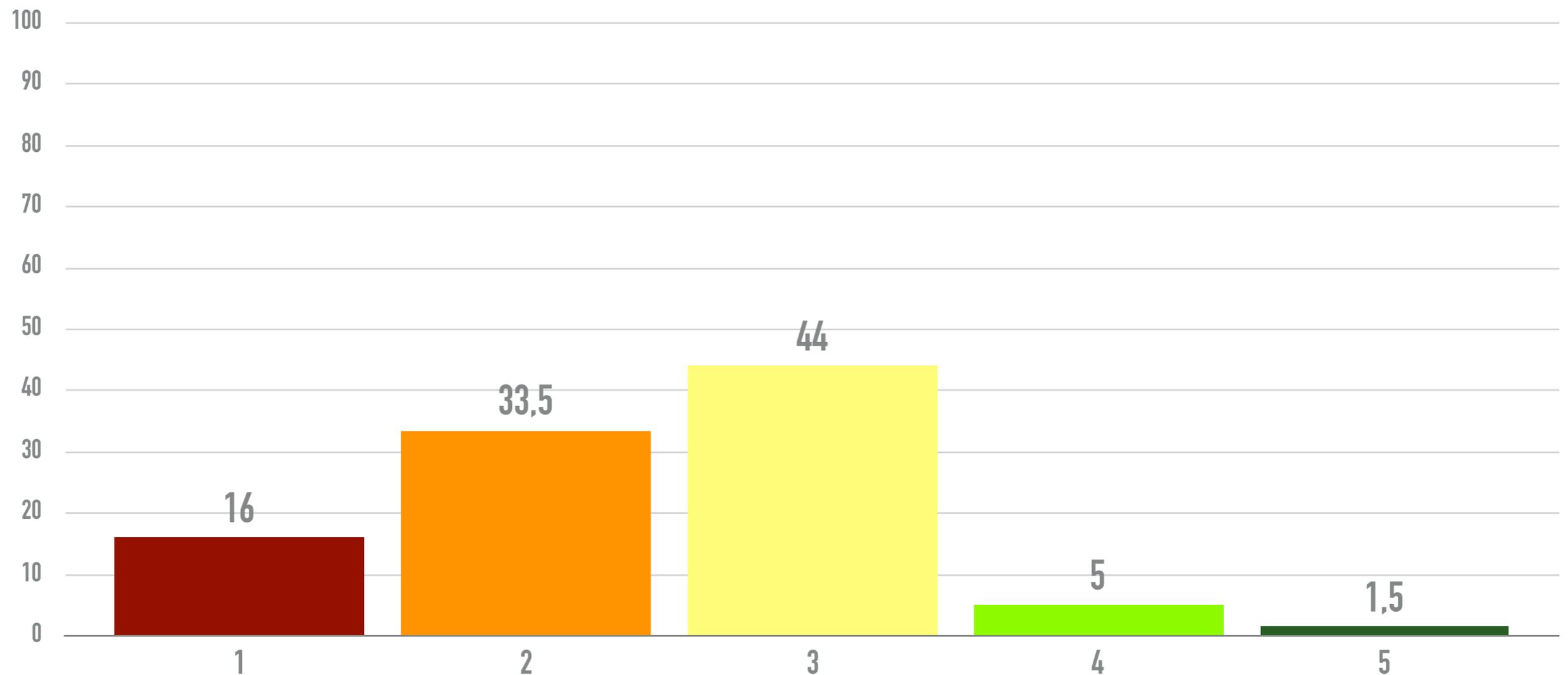
ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA**MODERNITÀ / COMODITÀ / COMFORT DEL MEZZO DI TRASPORTO (PIANALE RIBASSATO, TIPOLOGIA DI SEDILI, CLIMATIZZAZIONE, INQUINAMENTO ACUSTICO)**

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

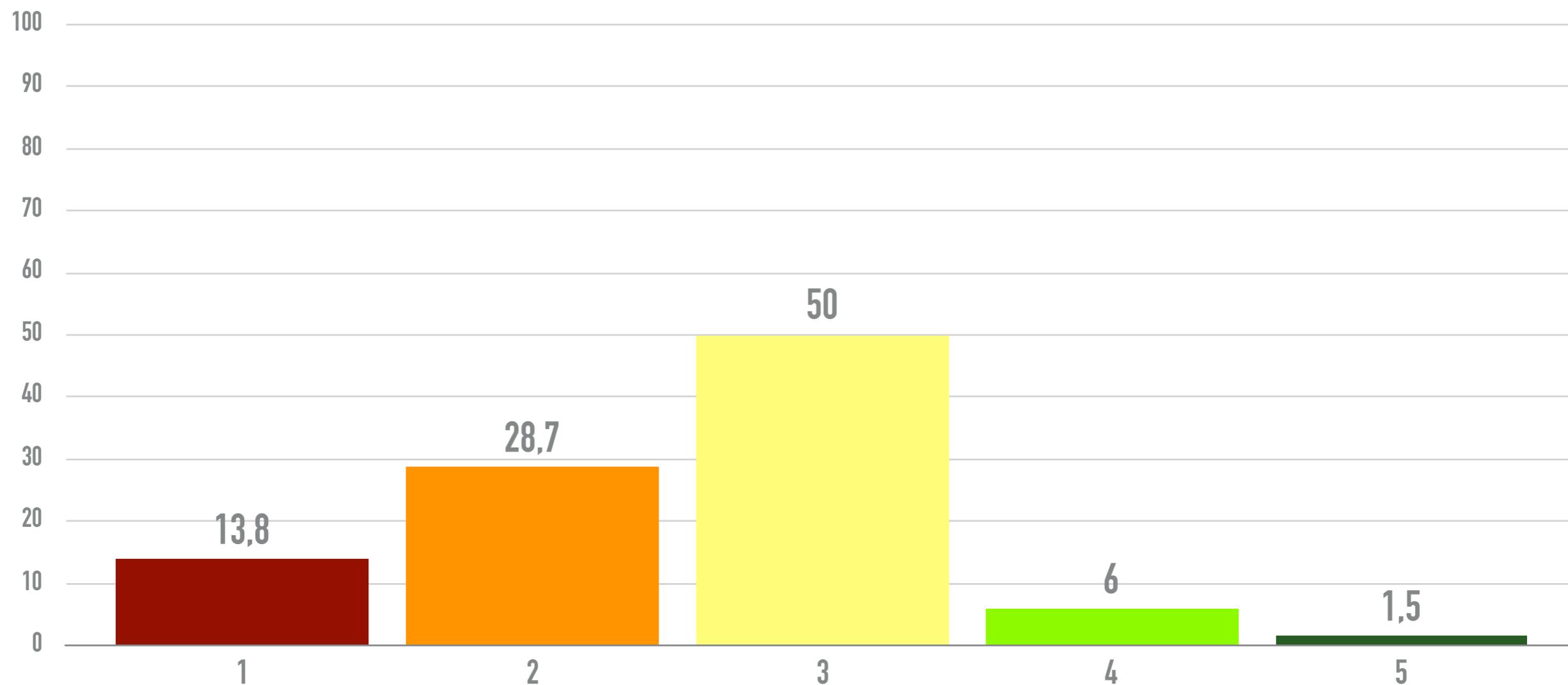
AFFOLLAMENTO DEI MEZZI (1=MOLTO AFFOLLATO; 5=POCO AFFOLLATO) INQUINAMENTO ACUSTICO



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

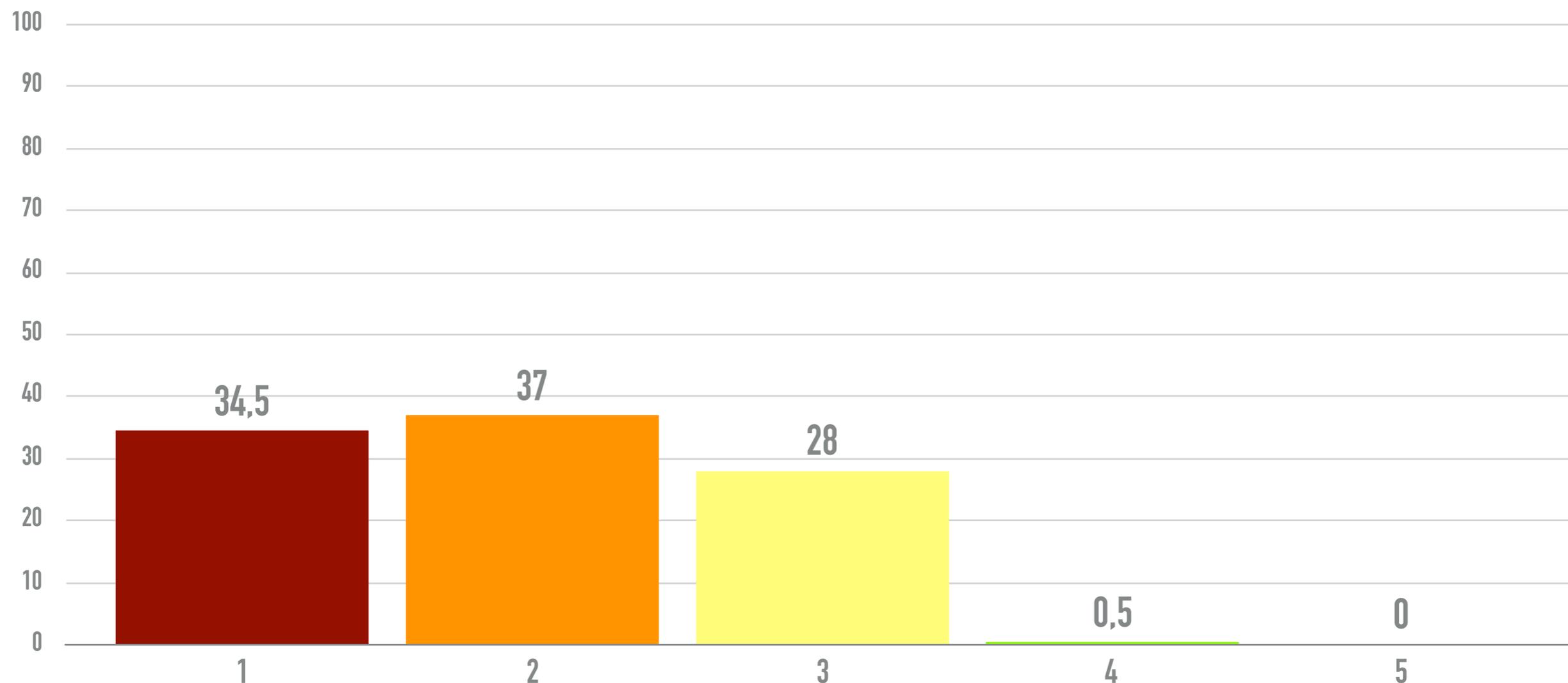


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

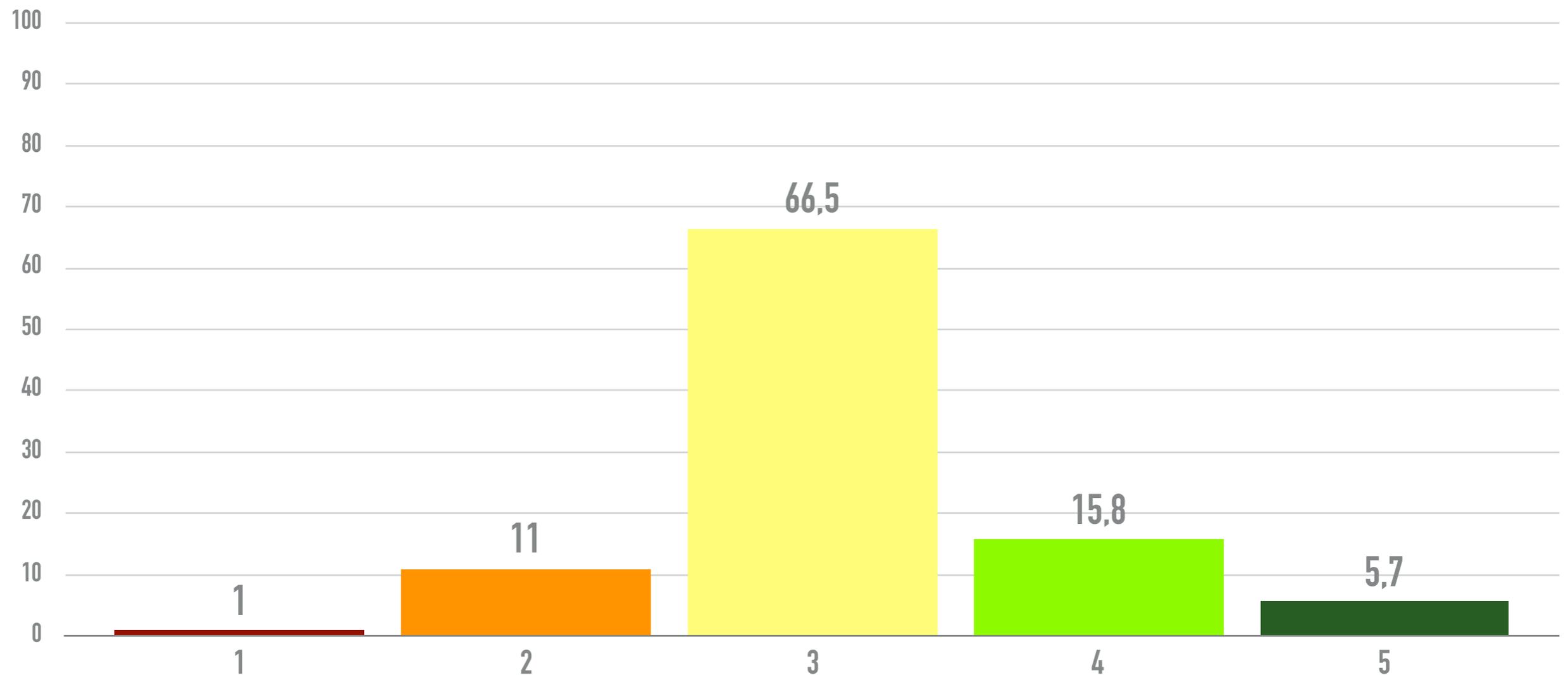


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

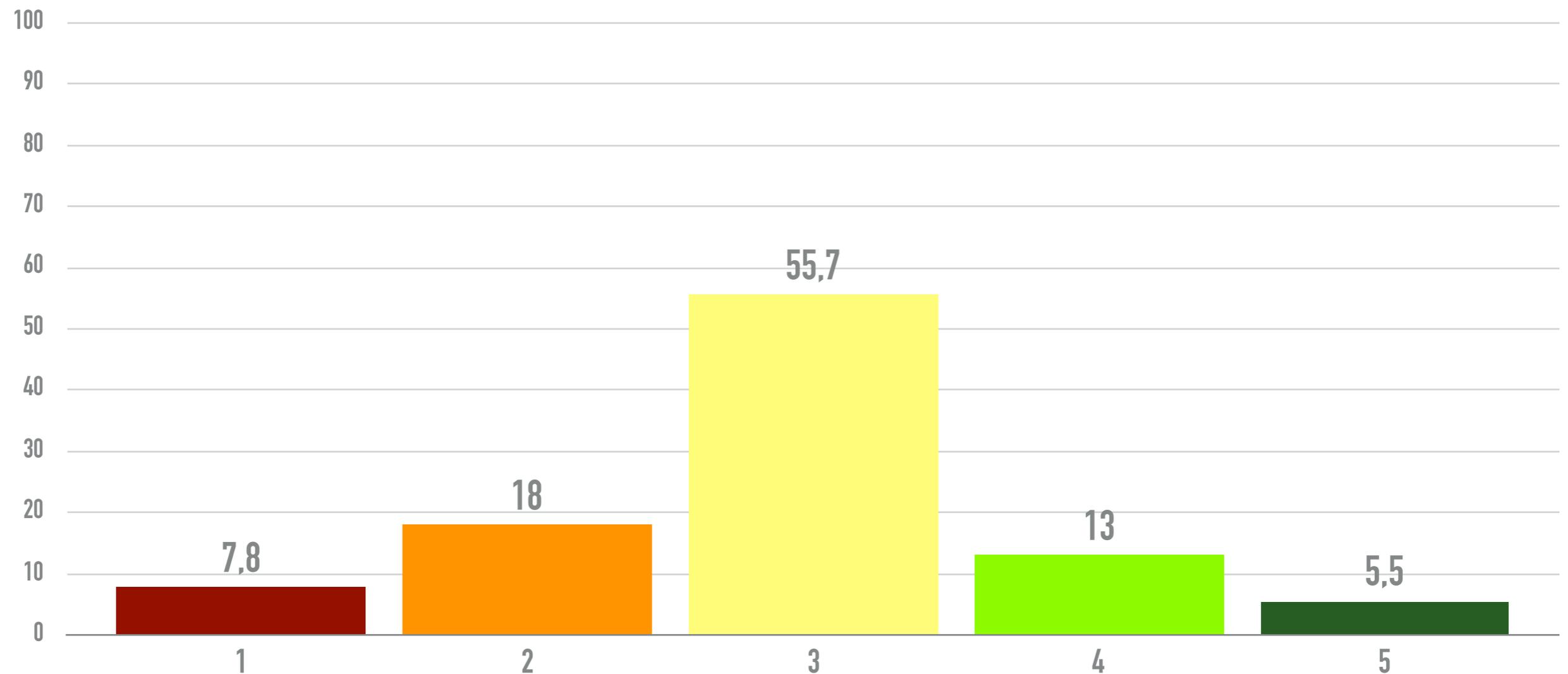


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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.)

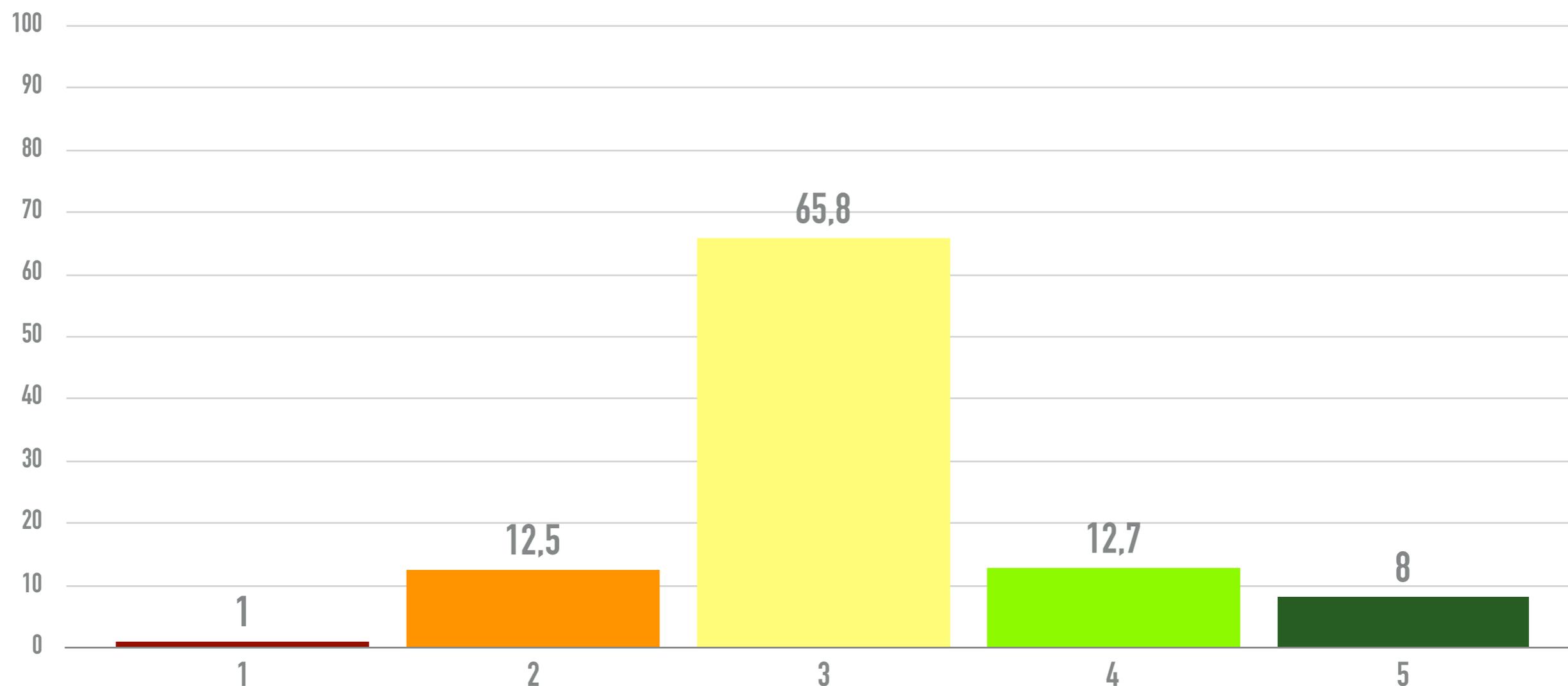


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

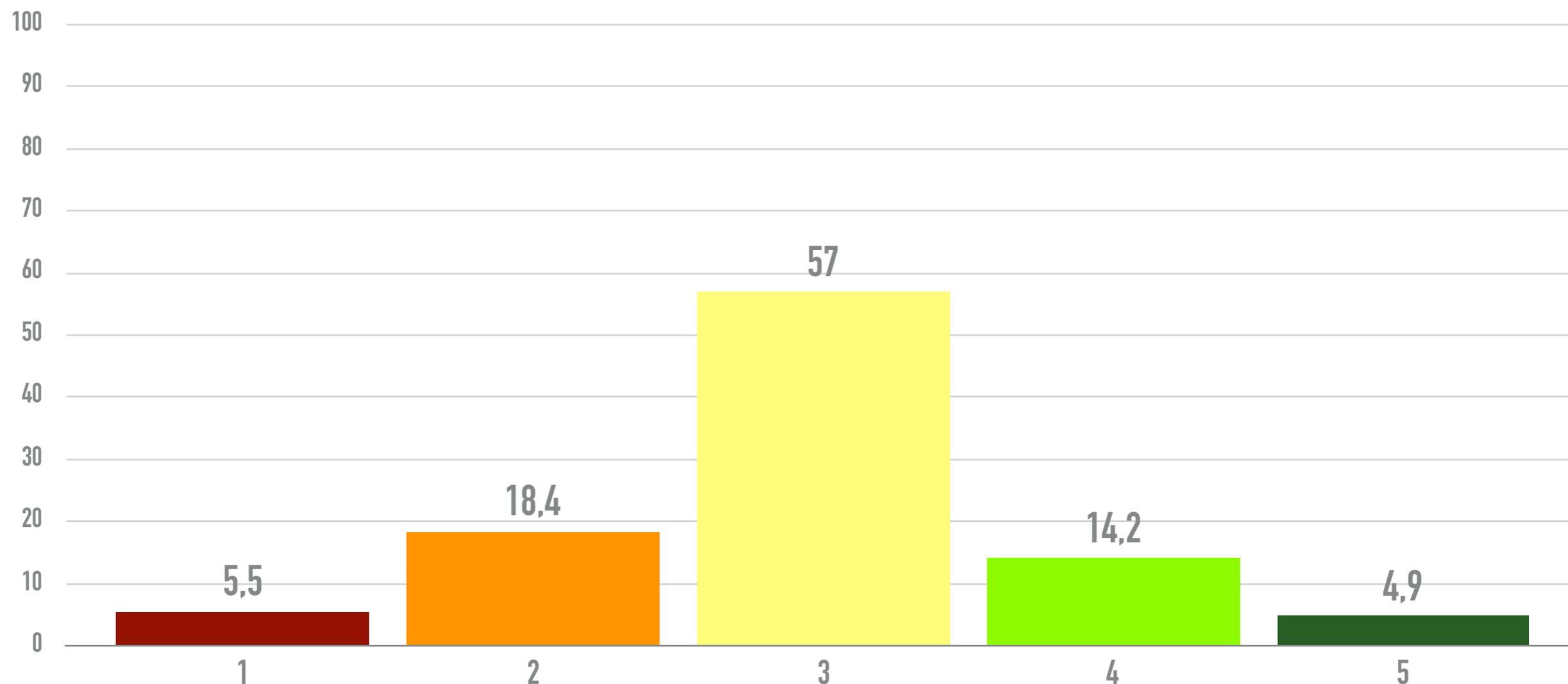
ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO (NUMERO DI FERMATE, DISTANZA TRA UNA FERMATA E L'ALTRA)



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

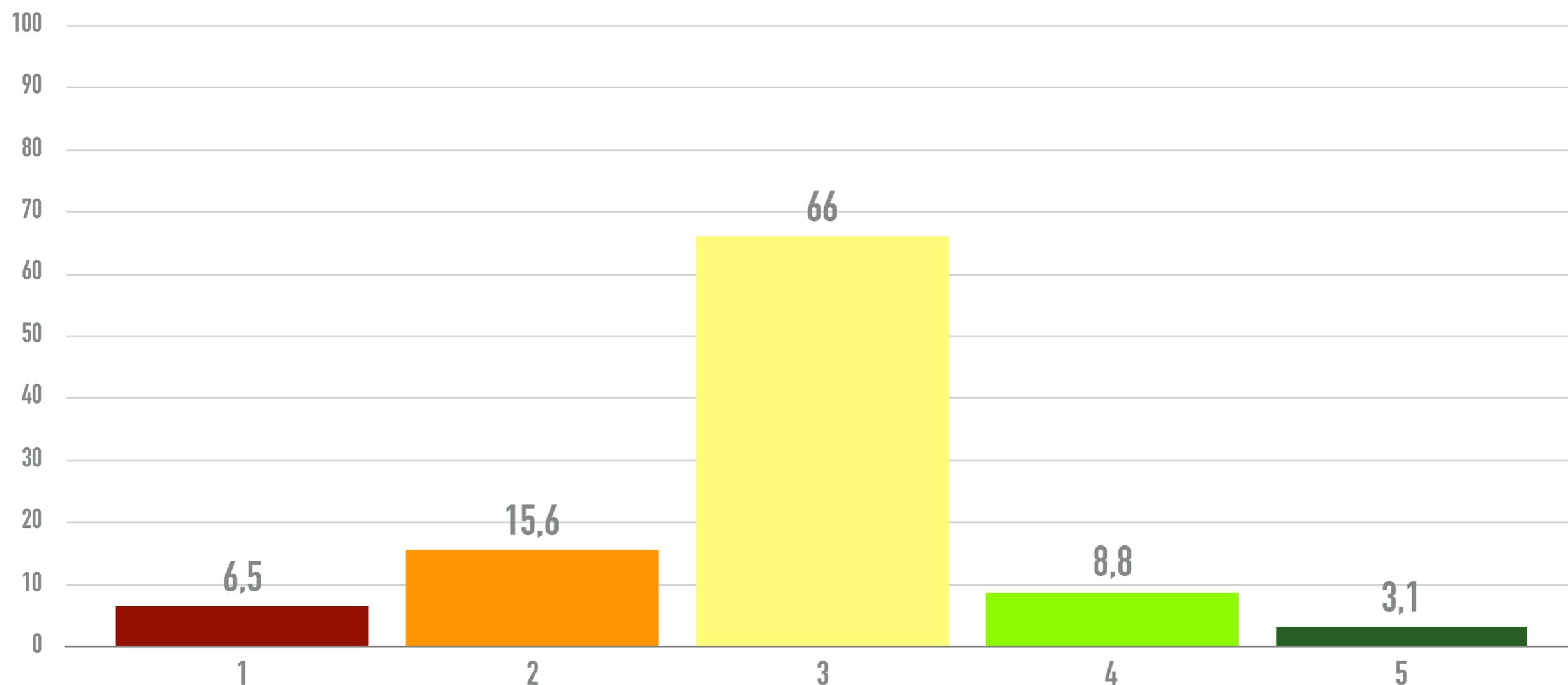
INFORMAZIONI GENERALI FORNITE ALLA CLIENTELA (ORARI, CARTINE, AVVISI, INTERNET, SPORTELLO)



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

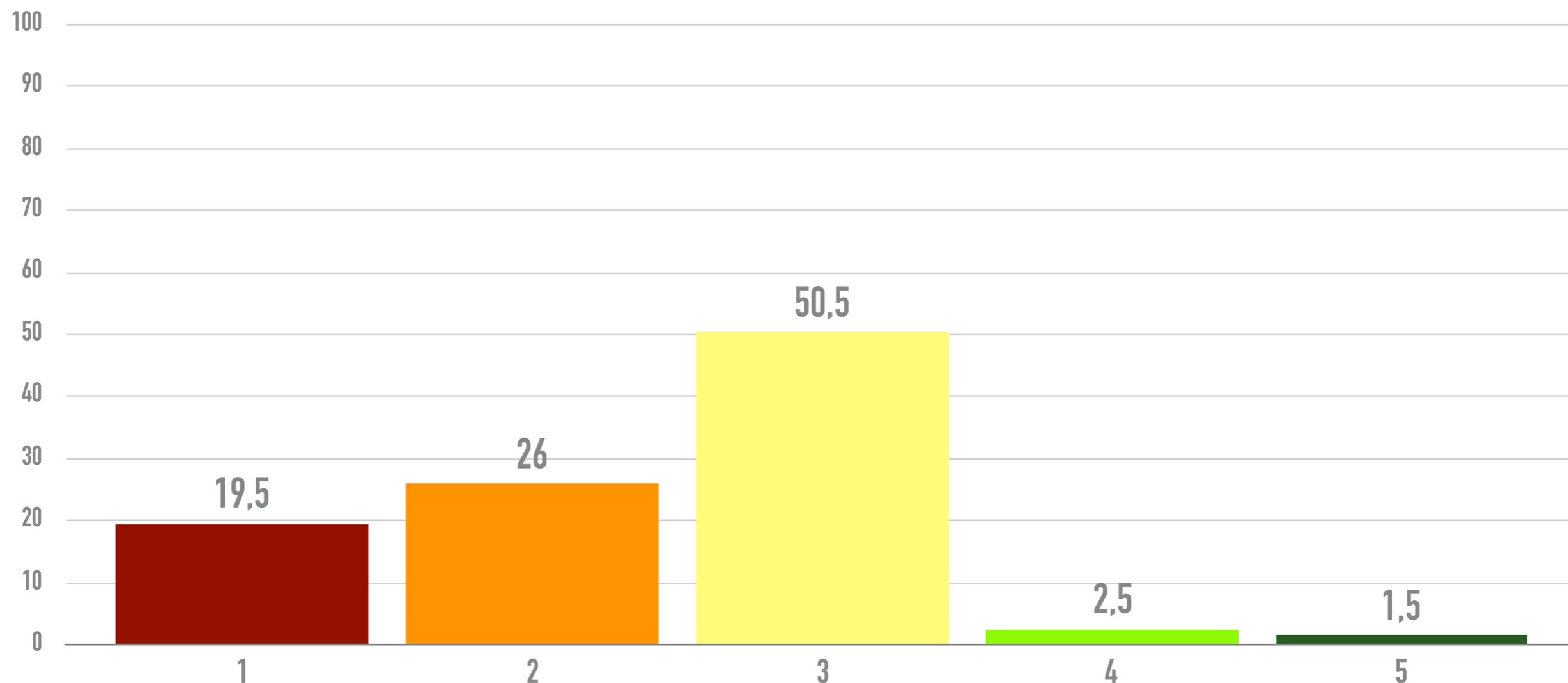
INFORMAZIONI ALLE FERMATE SU ORARI E PERCORSI



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)

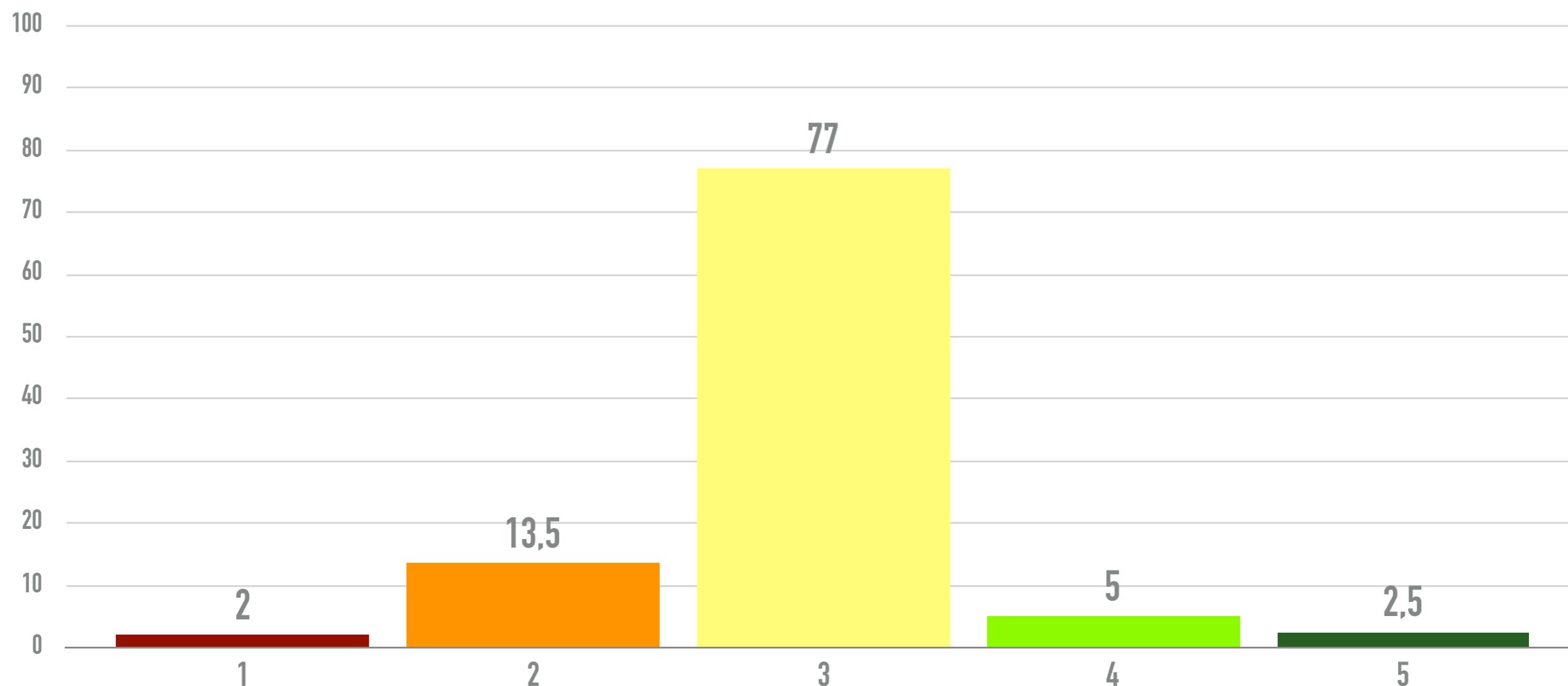


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

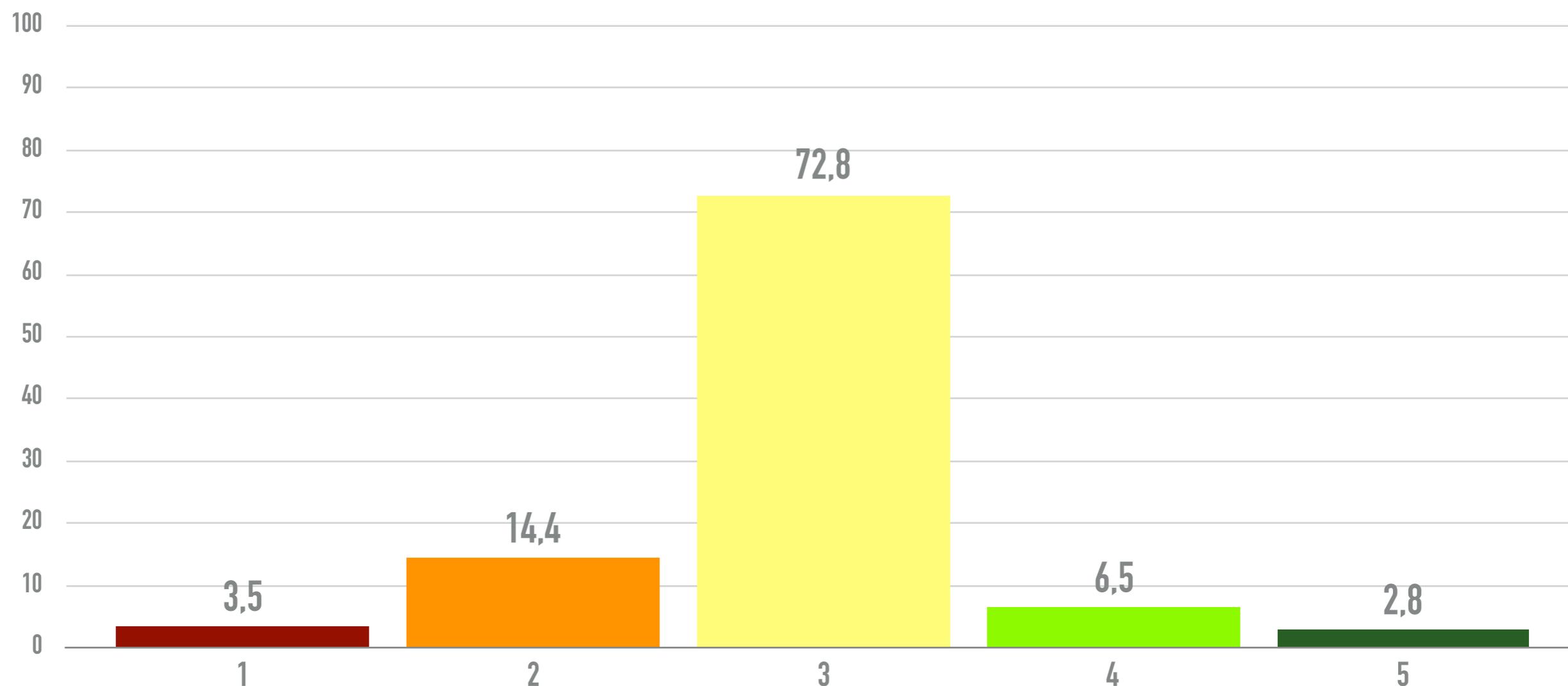
COMPORAMENTO (CORRETTEZZA, CORTESIA, PRESENTABILITÀ, PROFESSIONALITÀ) DEL PERSONALE AMTAB DI CONTATTO (BIGLIETTERIE, INFORMAZIONI)



Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

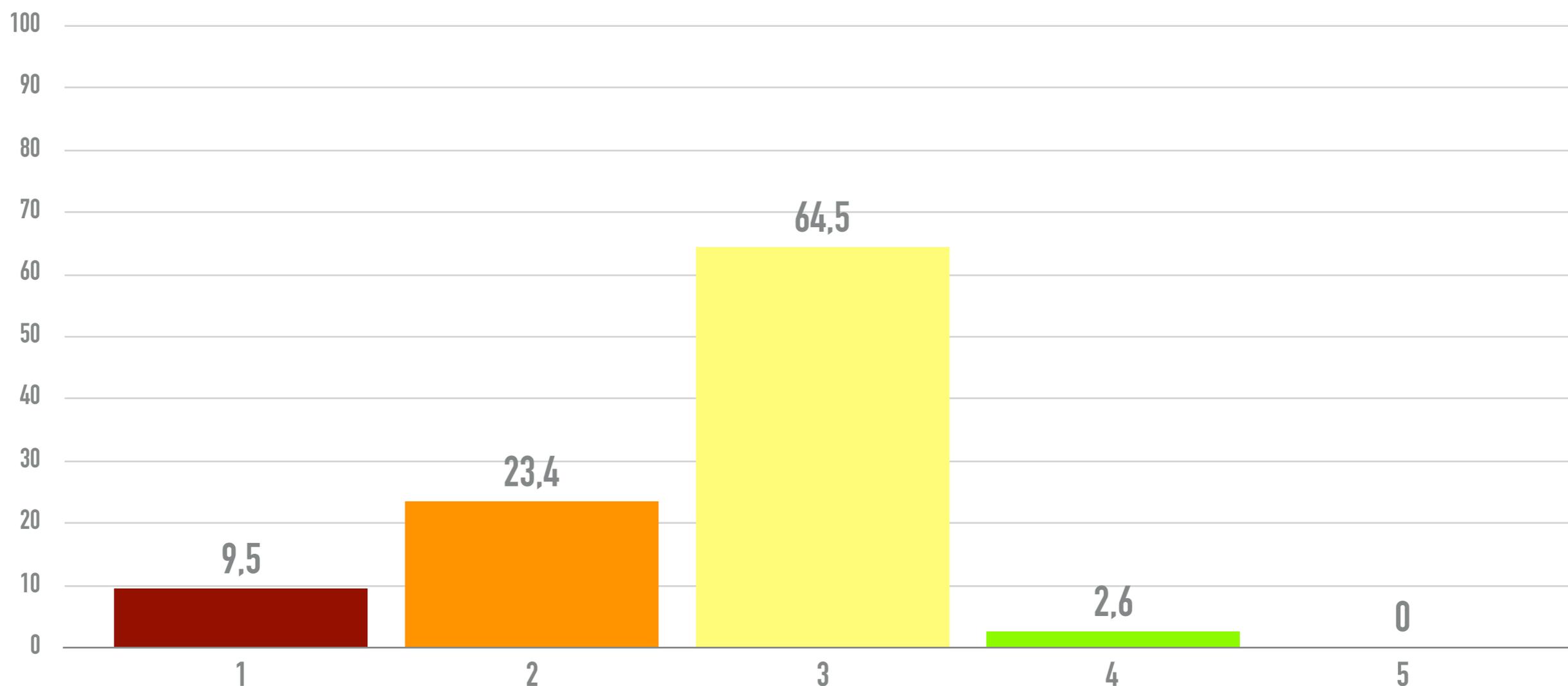
ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA COMPORAMENTO (CORRETTEZZA, CORTESIA, PRESENTABILITÀ, PROFESSIONALITÀ) DEL PERSONALE AMTAB SUI MEZZI (AUTISTI/ALTRO PERSONALE)



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)

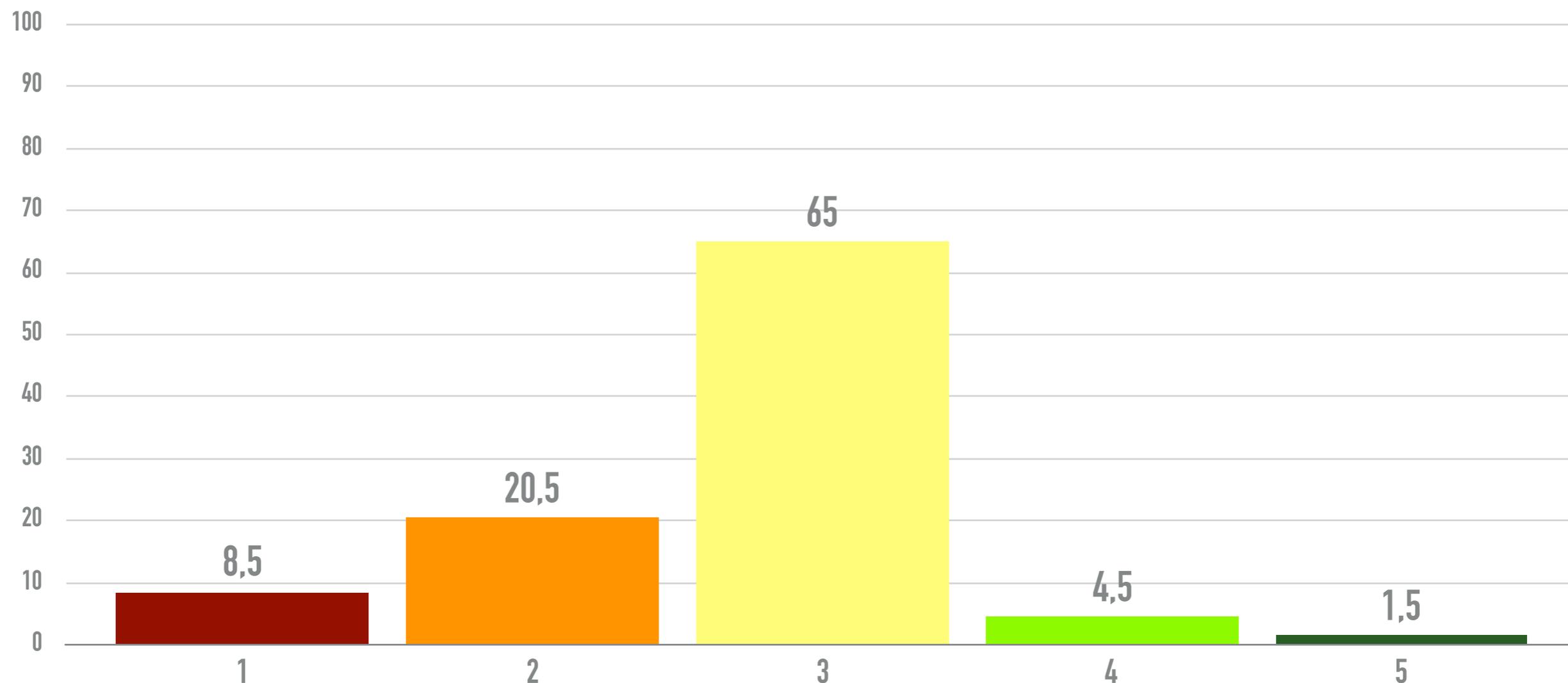


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

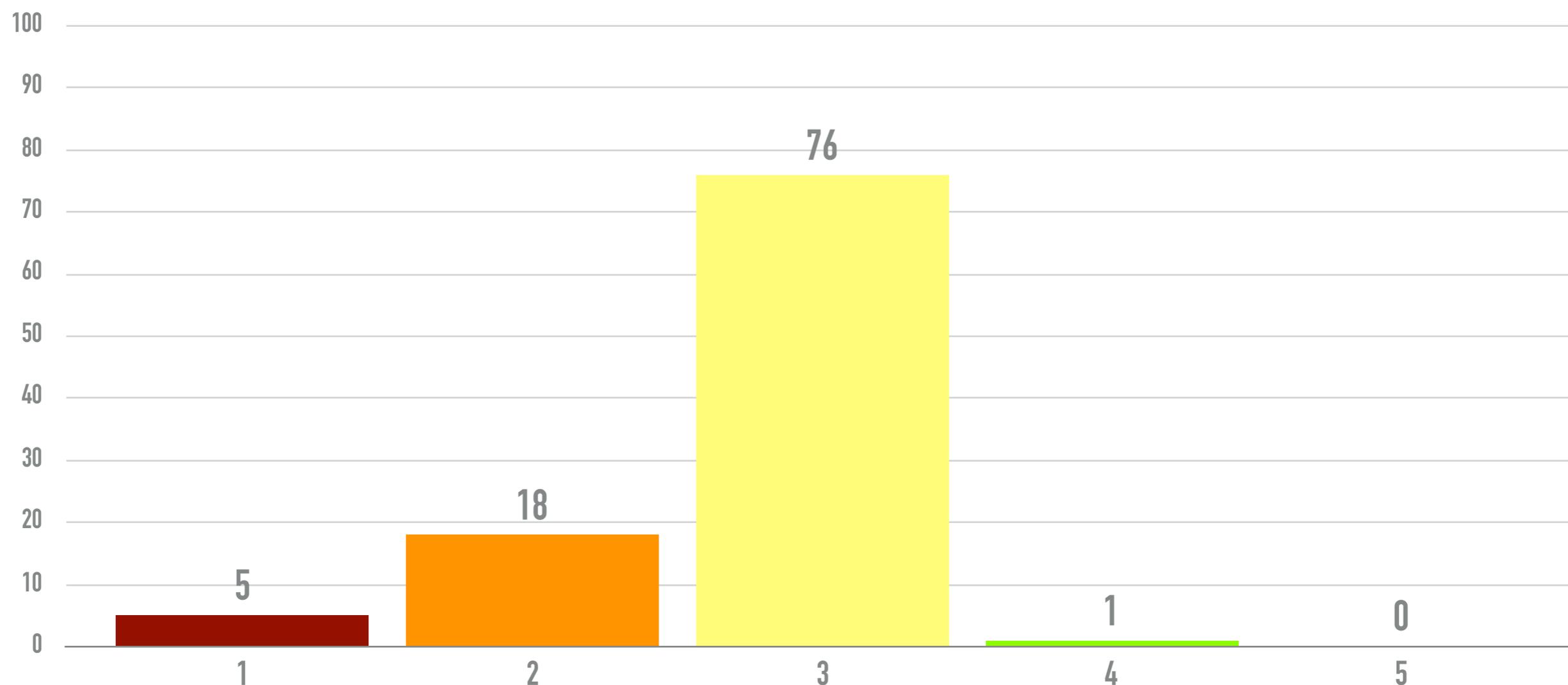
NUMERO DEI PUNTI VENDITA PER L'ACQUISTO DI BIGLIETTI E DOCUMENTI DI VIAGGIO



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

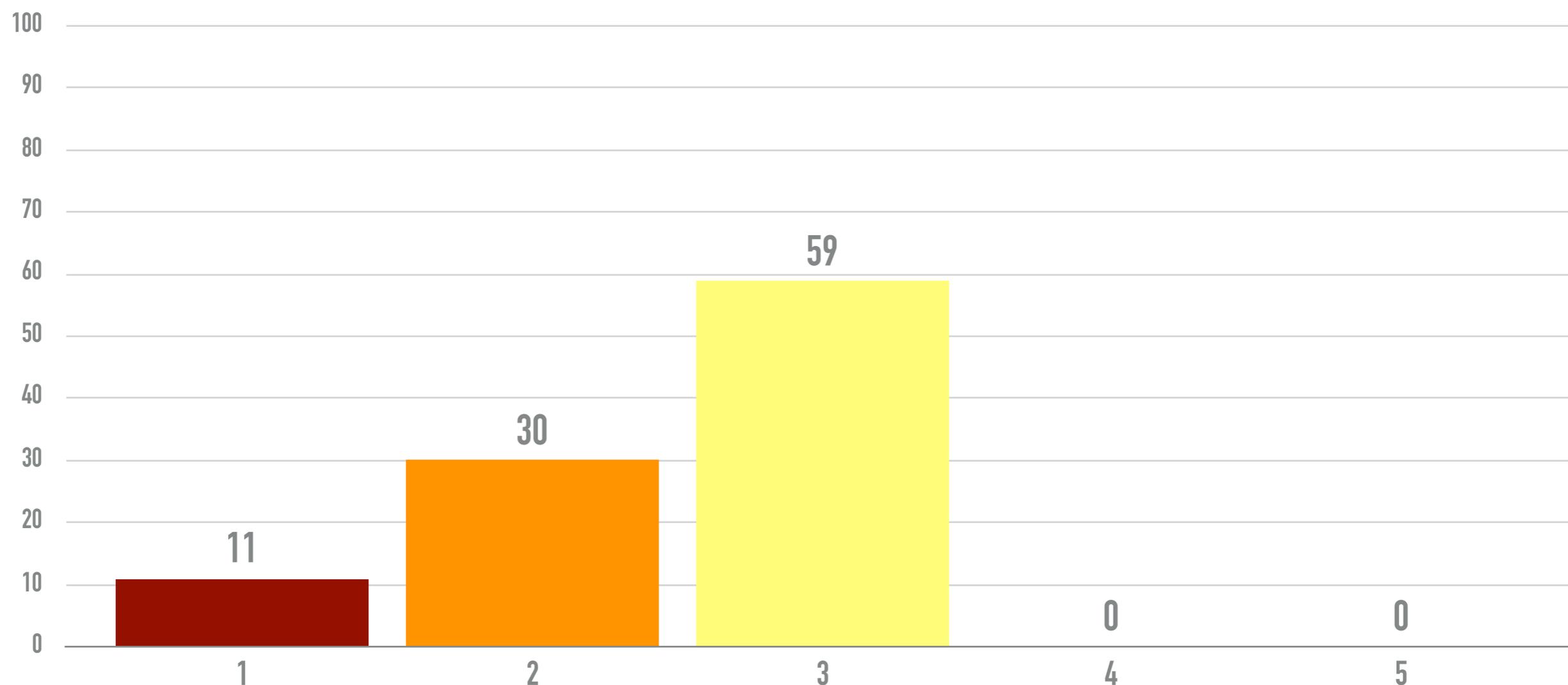
FUNZIONALITÀ DELLE OBLITERATRICI



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

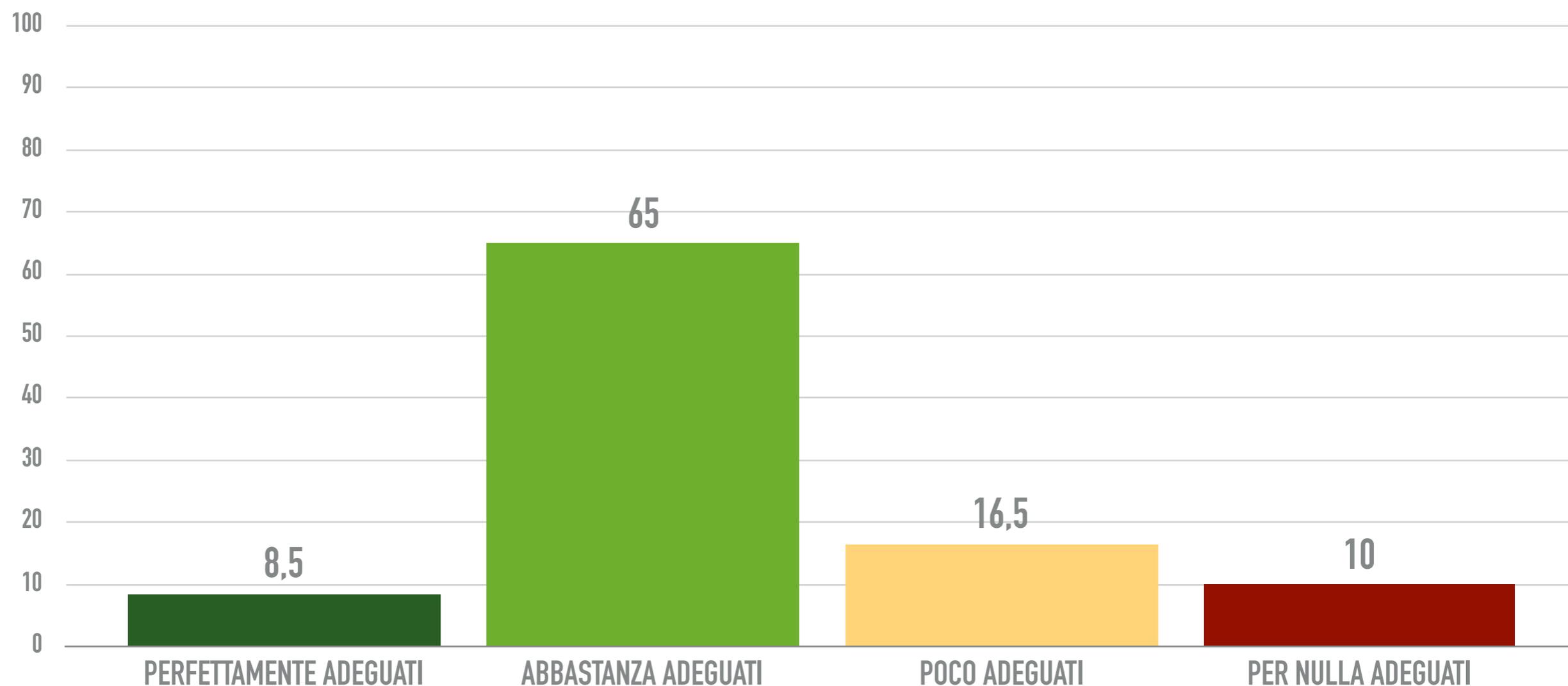
LIVELLO DI SERVIZIO PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI



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

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

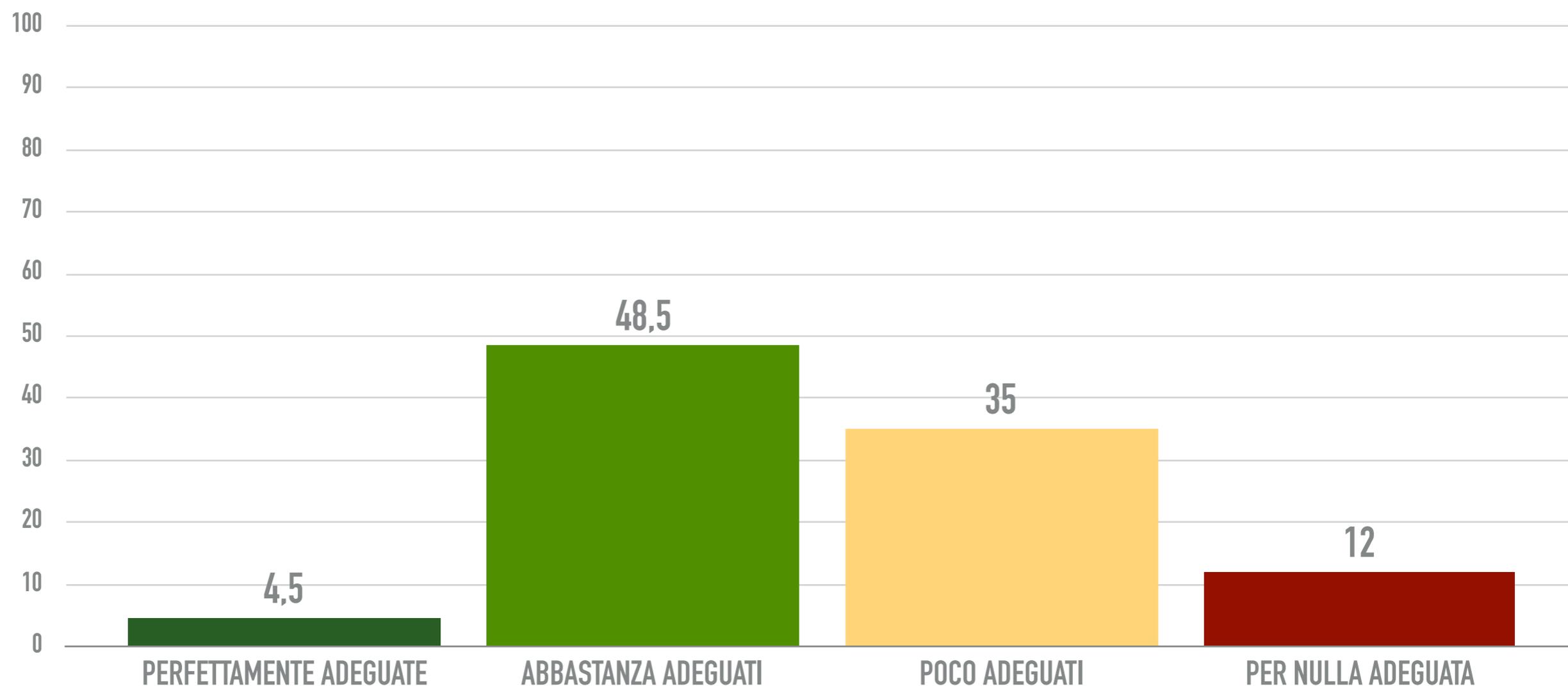
CON AUTO PROPRIA (PARK & RIDE)



Valori % espressi sul totale dei rispondenti [780]

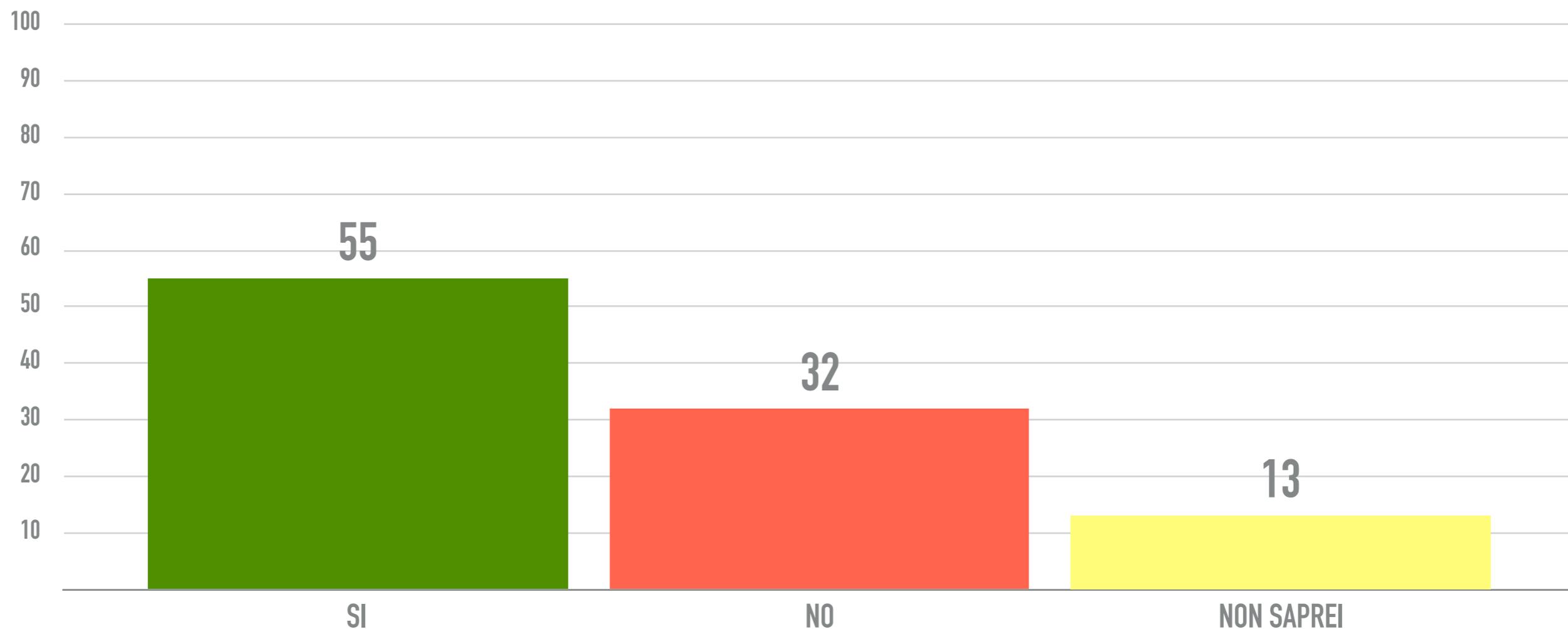
ESPRIMA UN GIUDIZIO SUGLI ORARI DELL'AMTAB IN FUNZIONE DELLE COINCIDENZE CON ALTRI SERVIZI DI TRASPORTO (INTEGRAZIONE MODALE)

ALTRI MEZZI TPL



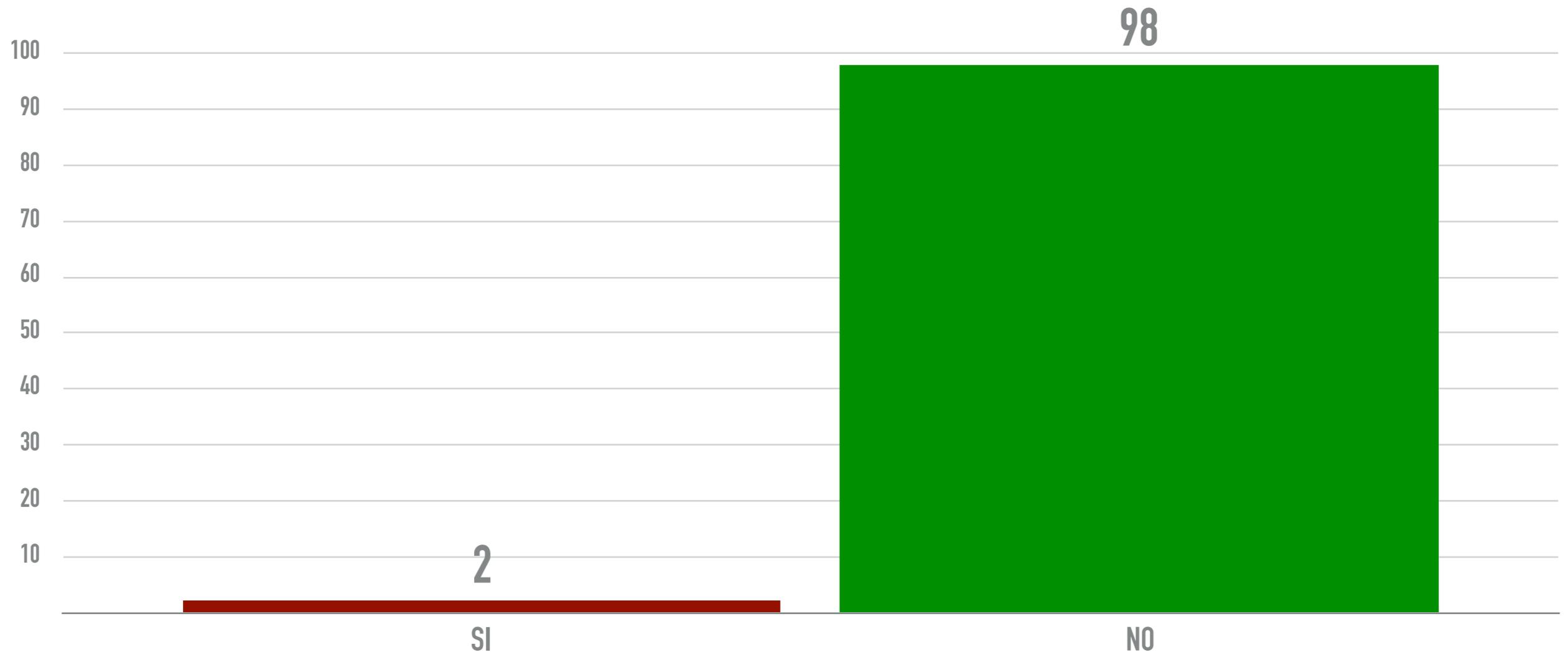
Valori % espressi sul totale dei rispondenti [780]

SAREBBE DISPONIBILE AD ACCETTARE UN CAMBIO DI MEZZI A FRONTE DI UN SERVIZIO CHE GARANTISCA MAGGIORE PUNTUALITÀ E FREQUENZA?



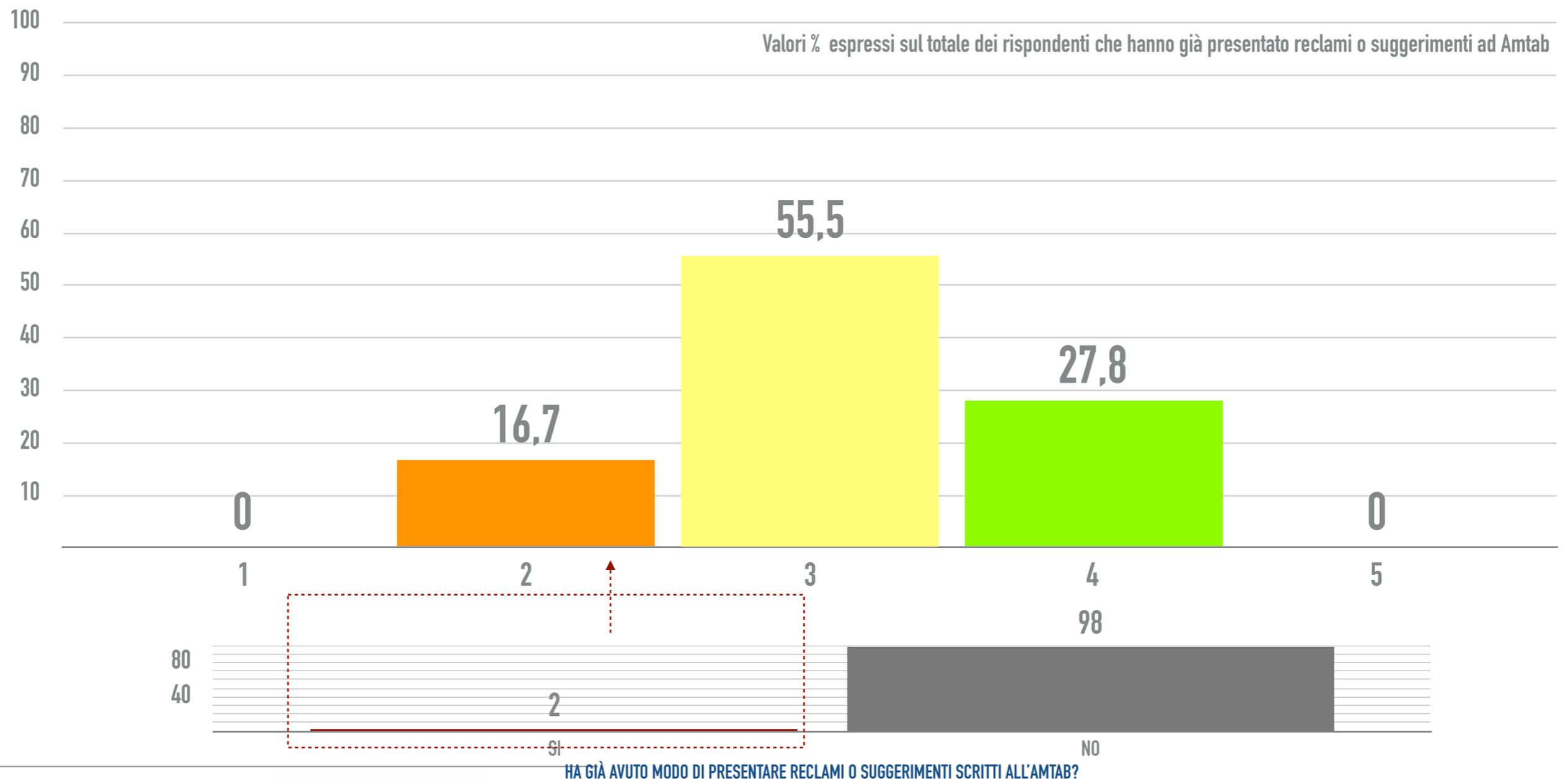
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



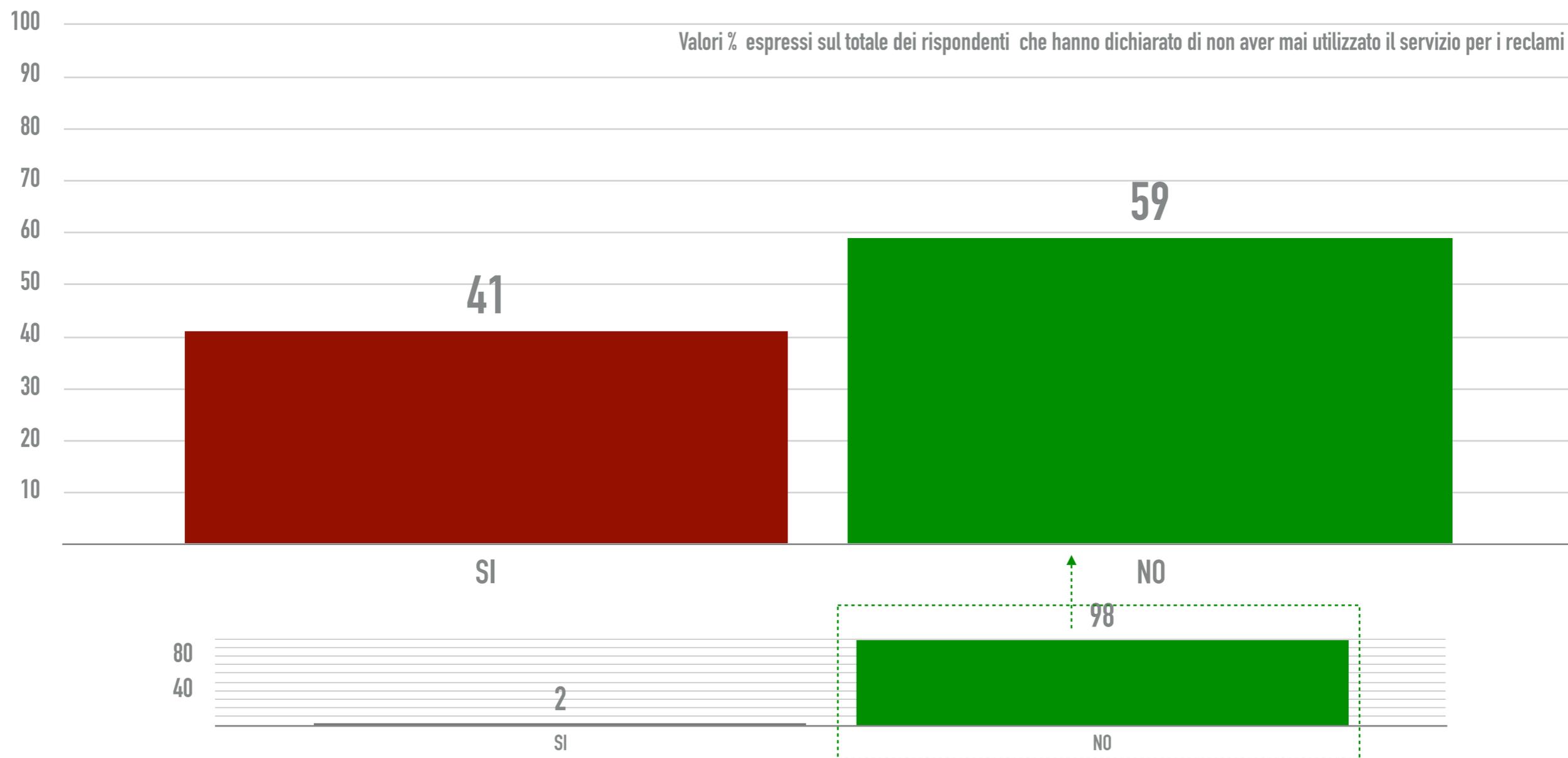
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



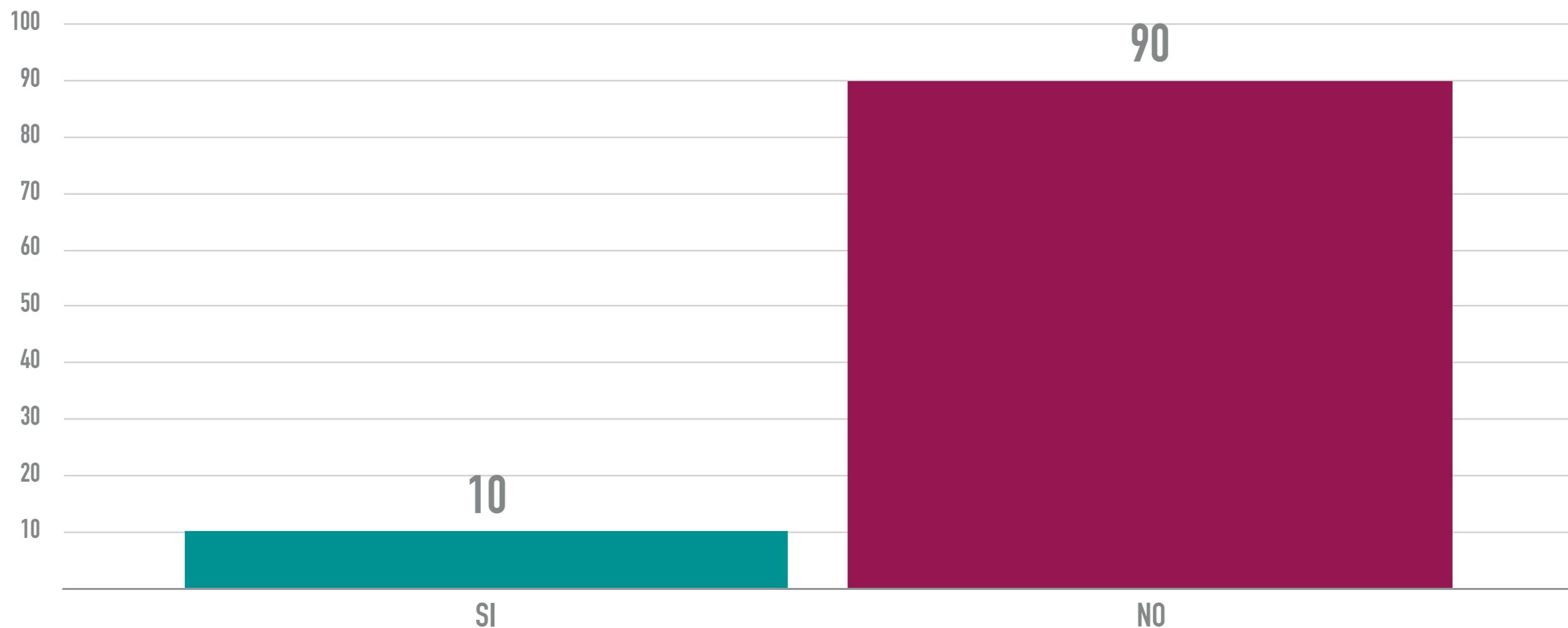
ANCHE SE NON HA MAI PRESENTATO RECLAMI/SUGGERIMENTI SCRITTI, CONOSCE IL PROCEDIMENTO PER POTERLI EFFETTUARE?

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



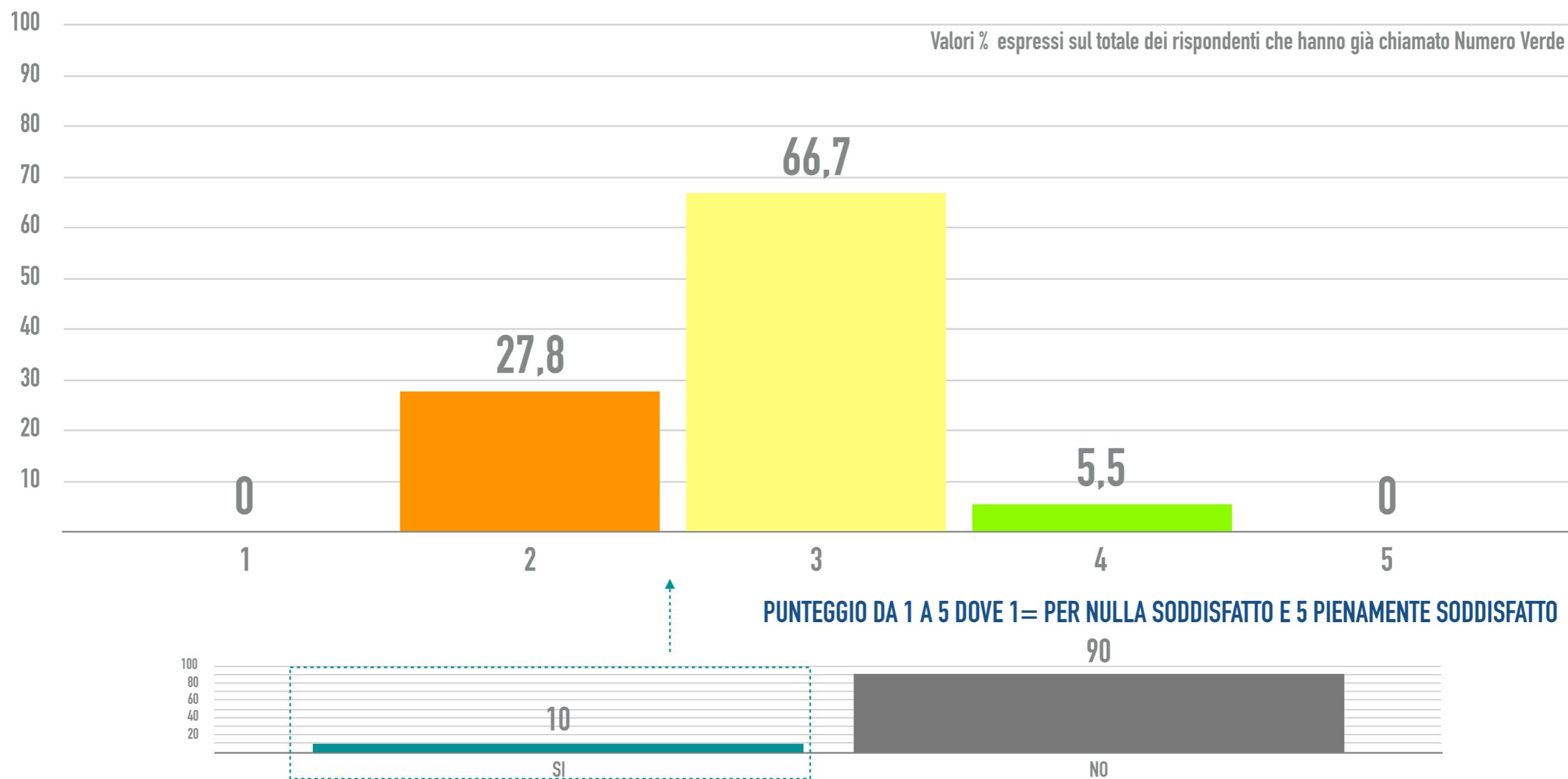
HA GIÀ AVUTO MODO DI PRESENTARE RECLAMI O SUGGERIMENTI SCRITTI ALL'AMTAB?

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



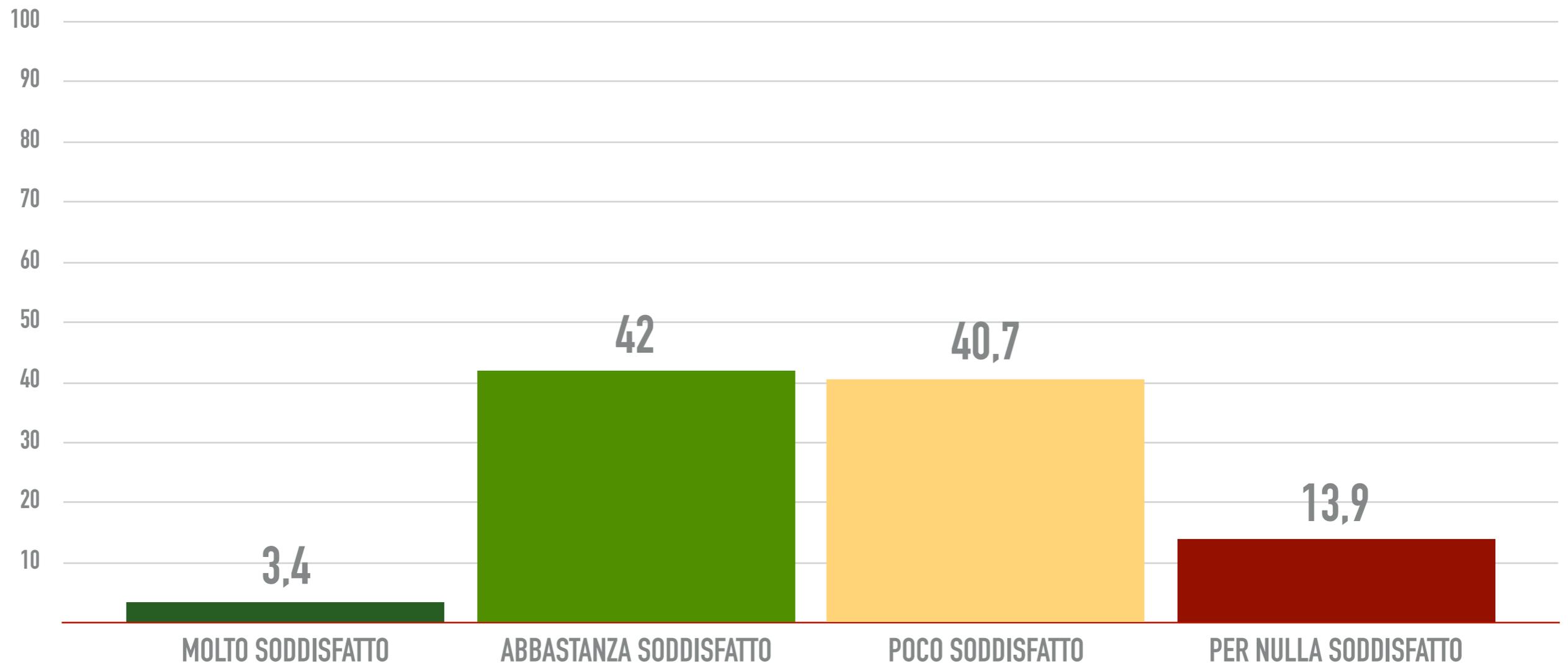
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



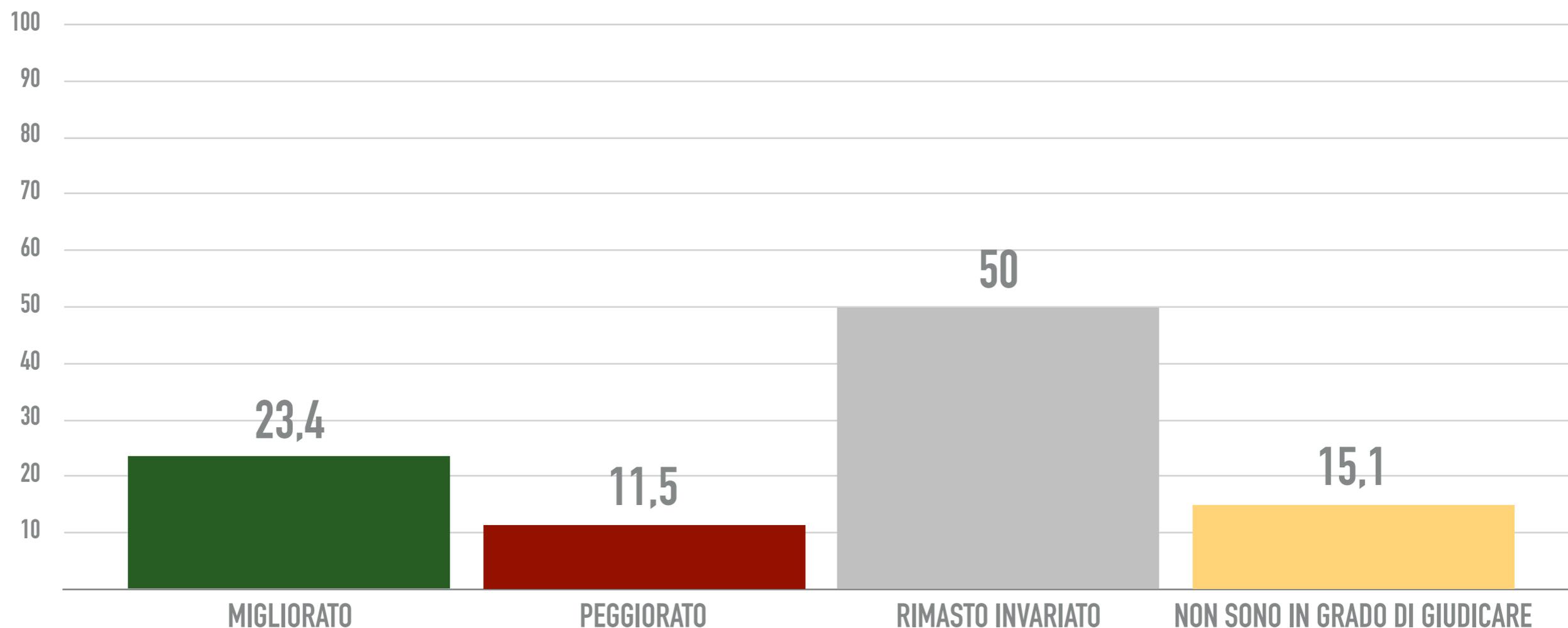
HA GIÀ AVUTO MODO DI CONTATTARE IL NUMERO VERDE 800.450.444 PER RICHIEDERE INFORMAZIONI E/O INOLTRE RECLAMI?

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



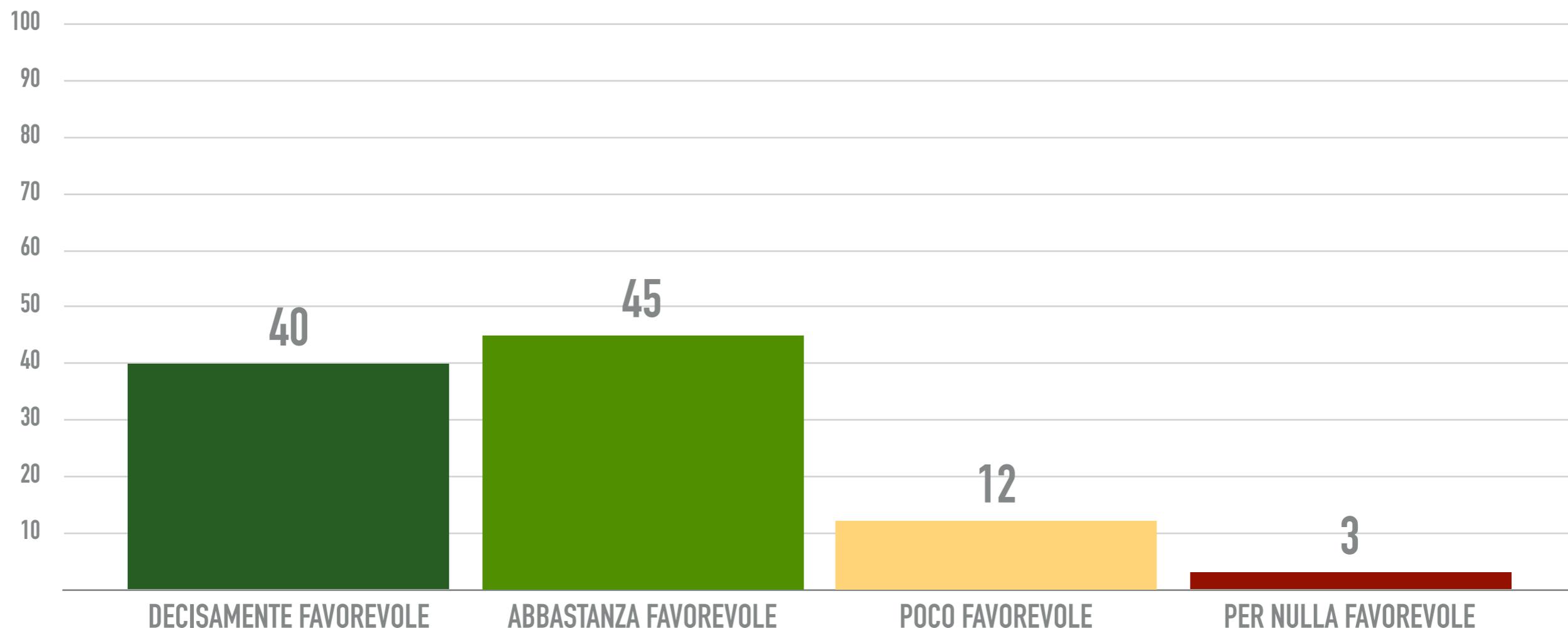
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



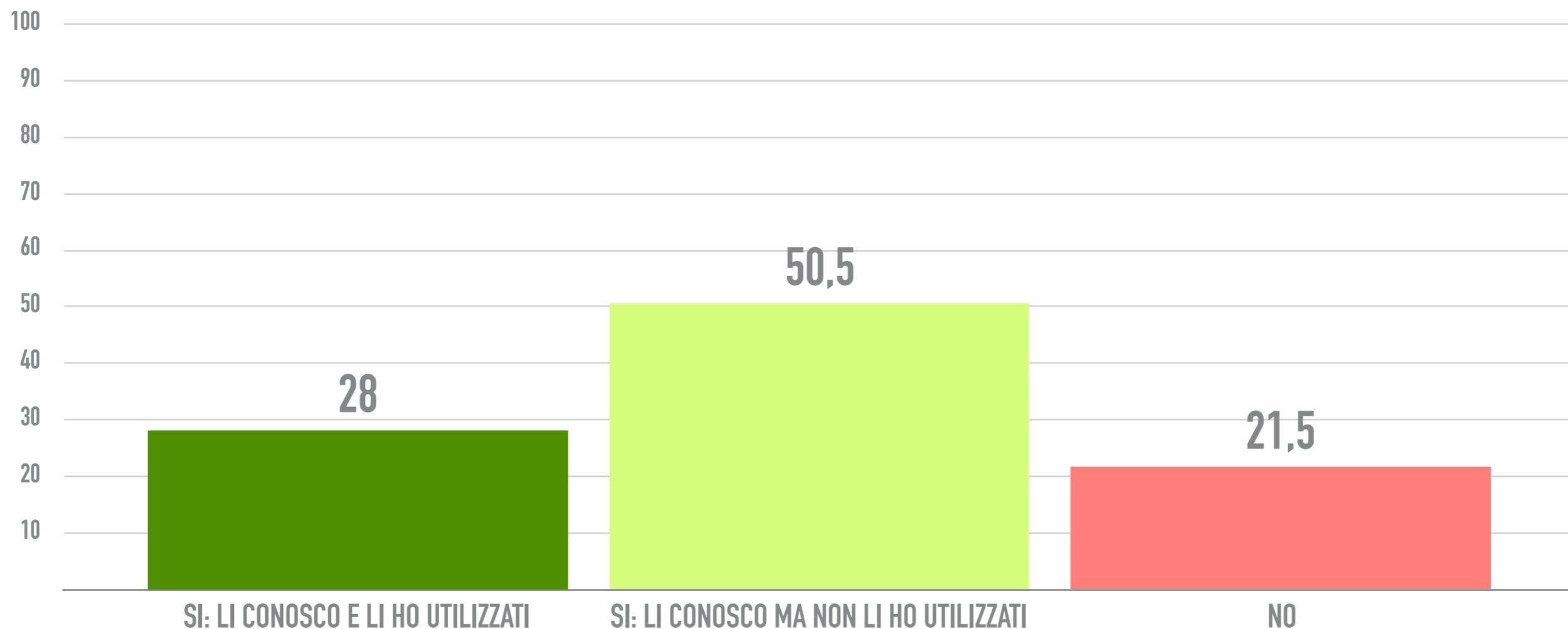
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



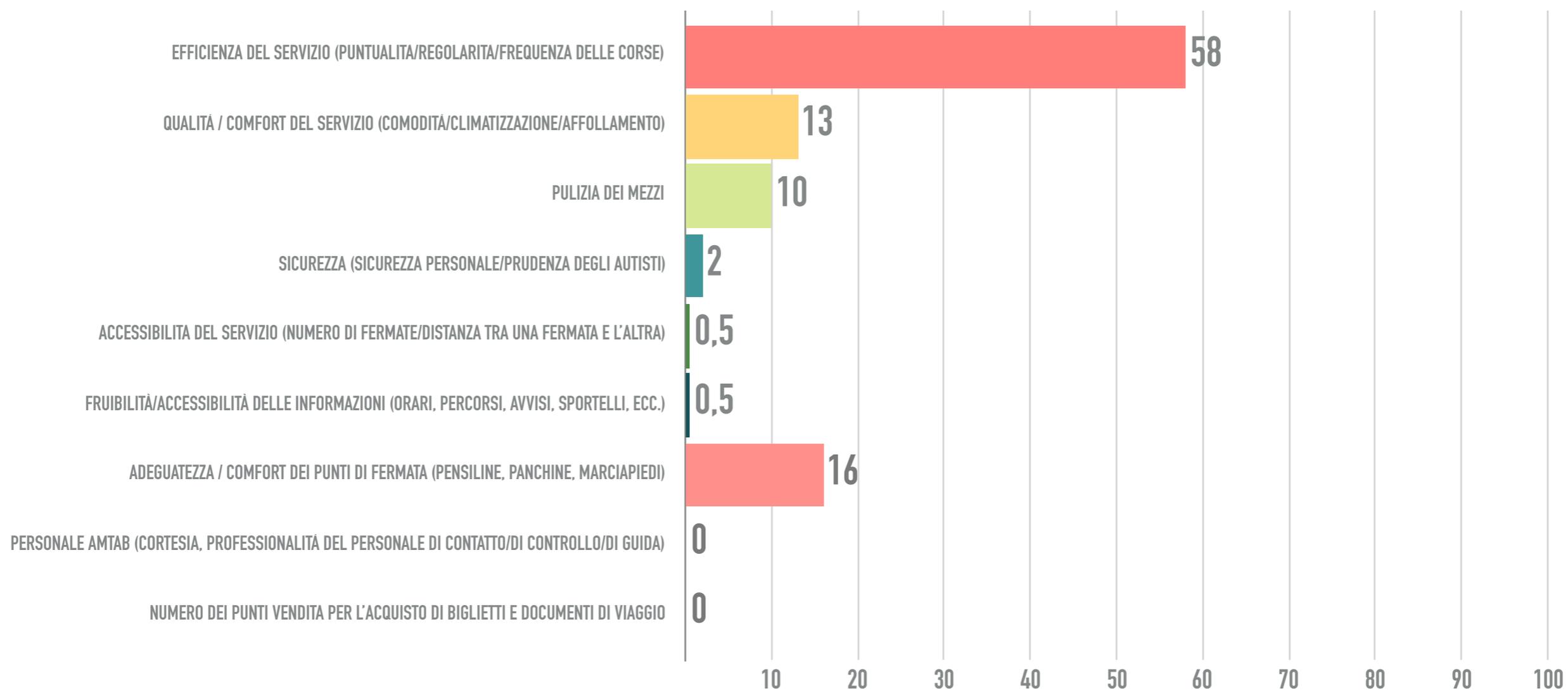
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



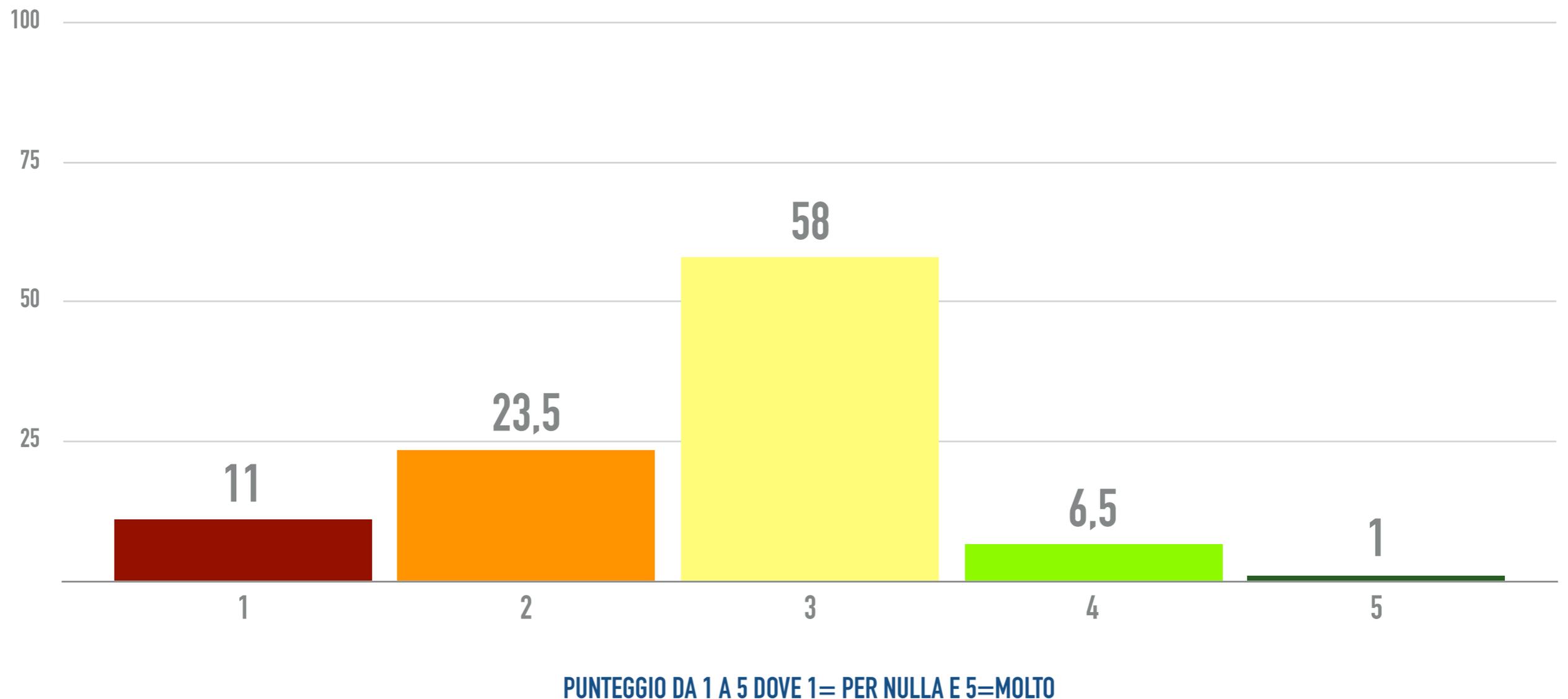
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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



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