



# INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION MOBILITÀ URBANA

Prot. n. 0057598/2022 (c\_a662-c\_a662-REG\_UNICO\_PROT-22/02/2022 11:29:00-0057598)



2A RILEVAZIONE 2021

# MODALITÀ OPERATIVE

- ▶ **Tipologia di indagine:** quantitativa
- ▶ **Strumento di rilevazione:** questionario strutturato
- ▶ **Periodo di realizzazione delle interviste:** da Novembre 2021 a Gennaio 2022
- ▶ **Modalità di rilevazione :** *Intervista Face to Face*
- ▶ **Numero di interviste :** 900

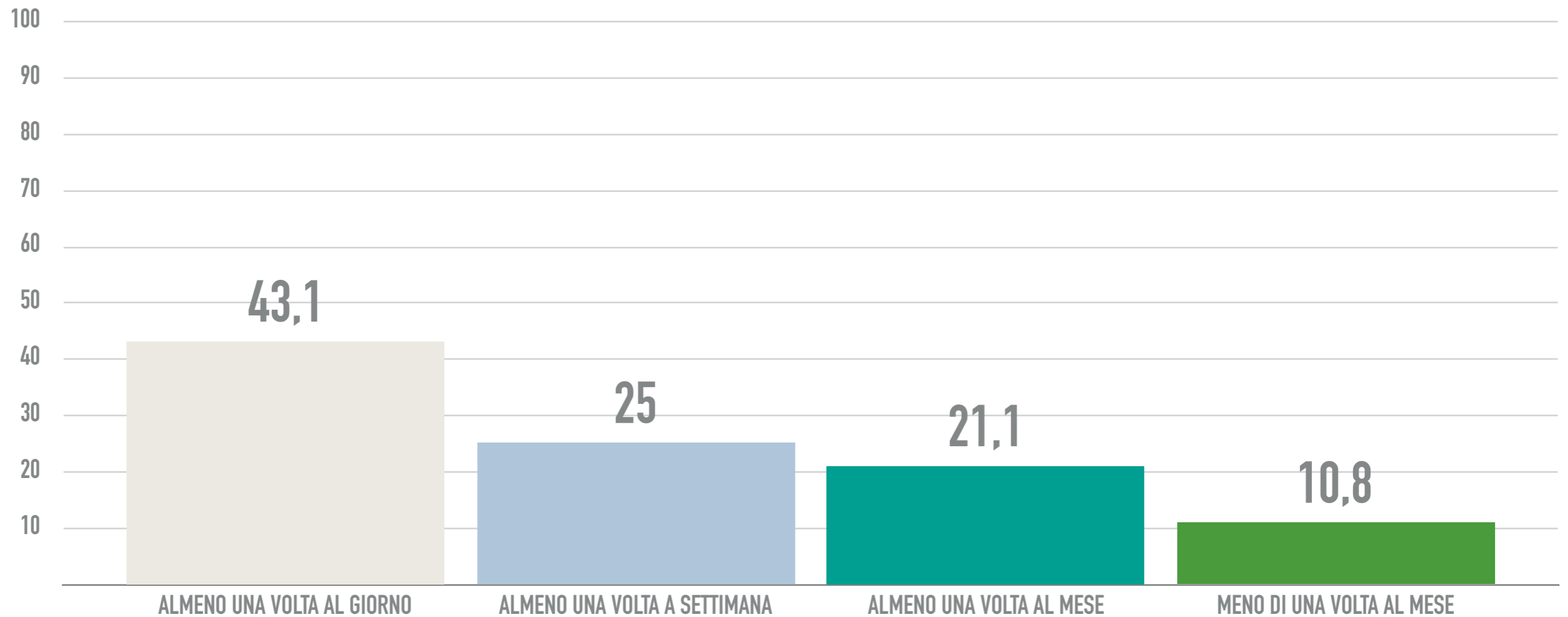
# COME LEGGERE LE SLIDE CHE SEGUONO:

- ▶ Nelle slide a seguire, i valori riportati sono stati elaborati al netto dei missing.
- ▶ Sono stati inseriti i confronti con i dati ottenuti nella prima tornata di indagine Maggio / Agosto 2021
- ▶ Si è scelto di non inserire il confronto con i dati rilevati nell'2020, a cura della società AES (Authentic Enterprise Solutions), poiché tempi di rilevazione e campione, delle rilevazioni tra il 2020 e il 2021, non risultano perfettamente confrontabili;
- ▶ Per l'anno **2020 sono state effettuate 1983** interviste, in un periodo di tempo che va dal 26 ottobre al 14 novembre 2020, con una interruzione per lockdown e poi successiva ripresa, dal 14 dicembre al 23 dicembre 2020, per completamento;
- ▶ Per l'anno **2021 invece sono state effettuate 1800** interviste totali per il servizio TPL (300 in più rispetto a quanto definito nel capitolato) e sono state suddivise in due tornate, (mag-giu-lug e nov-dic-genn), come richiesto da capitolato. “  
*Il Soggetto aggiudicatario organizzerà le attività di somministrazione dei questionari di indagine agli utenti dei servizi in modo da garantire un monitoraggio ad ampio spettro, distribuendo il numero di somministrazioni offerte in maniera omogenea nell'arco di due trimestri all'anno equidistanti, (preferibilmente nov-dic-genn e mag-giu-lug), il cui avvio sarà individuato dall'Ente a seguito della stipula del contratto”.*



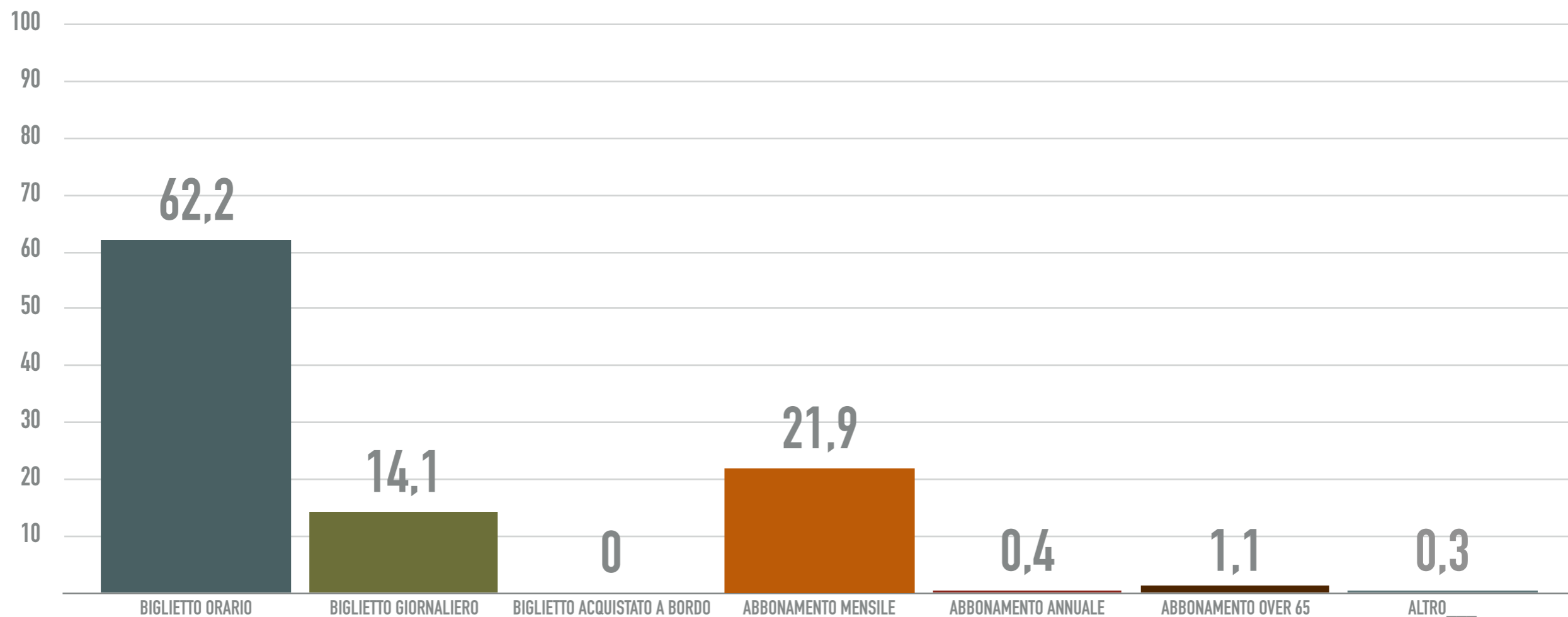
# Valutazione del servizio

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



Valori % espressi sul totale dei rispondenti[900]

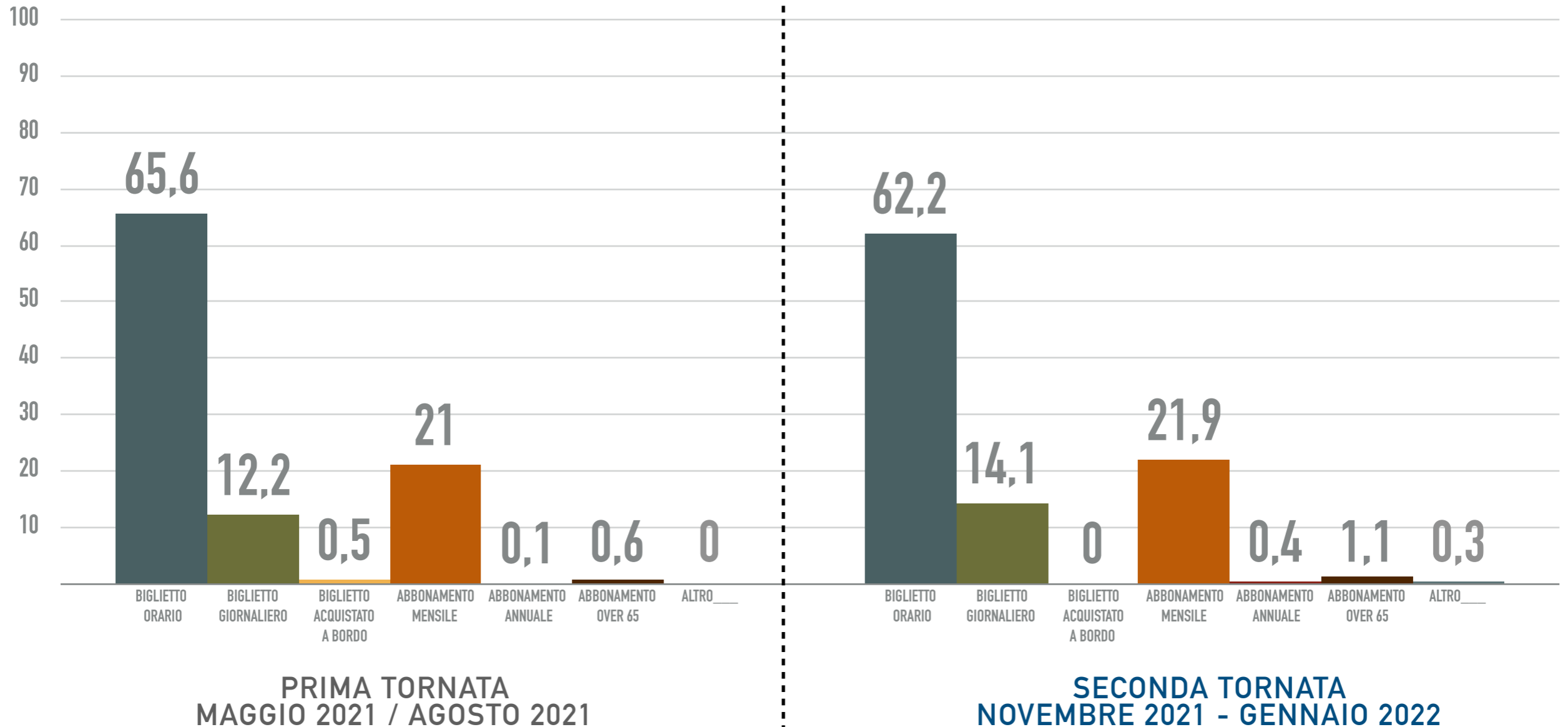
# QUALE TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZA SOLITAMENTE?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti[900]

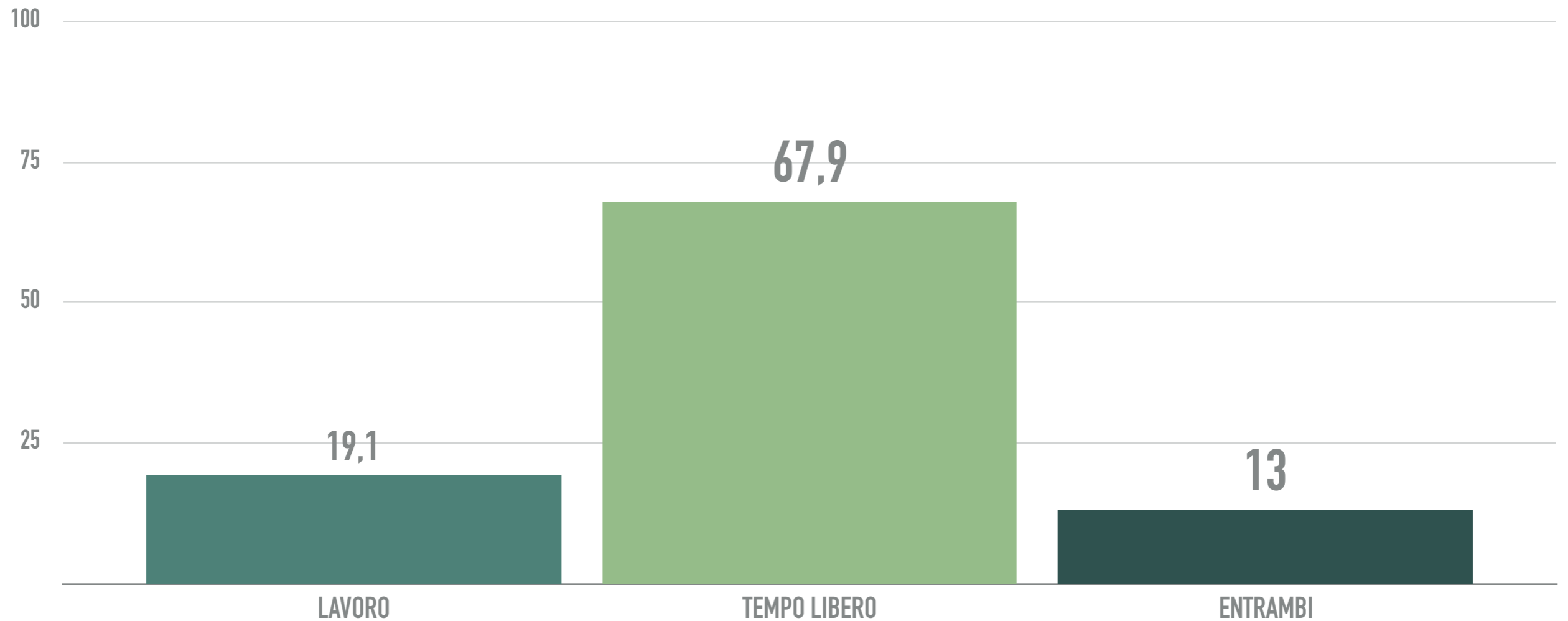
# QUALE TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZA SOLITAMENTE?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

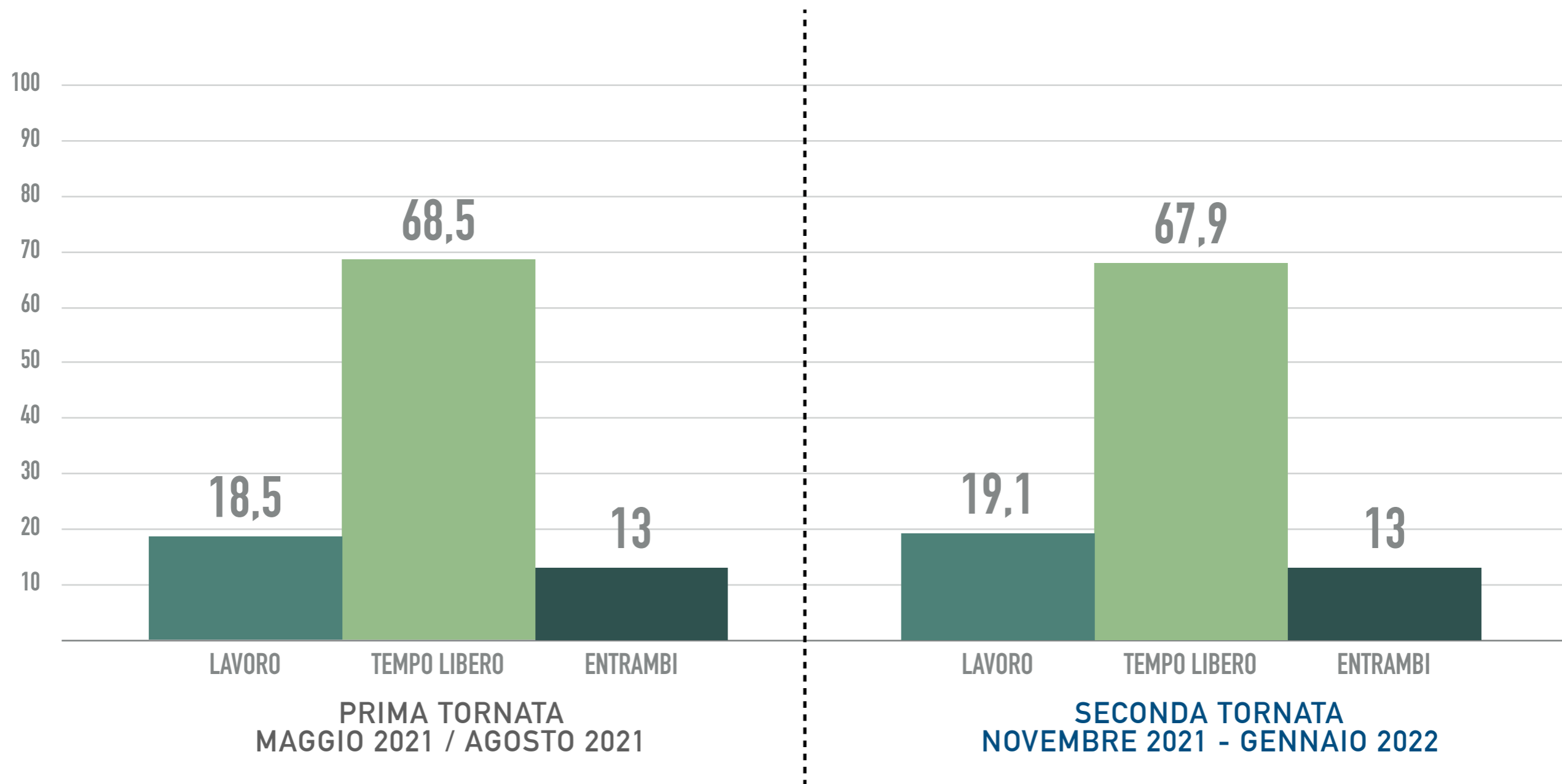
# UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

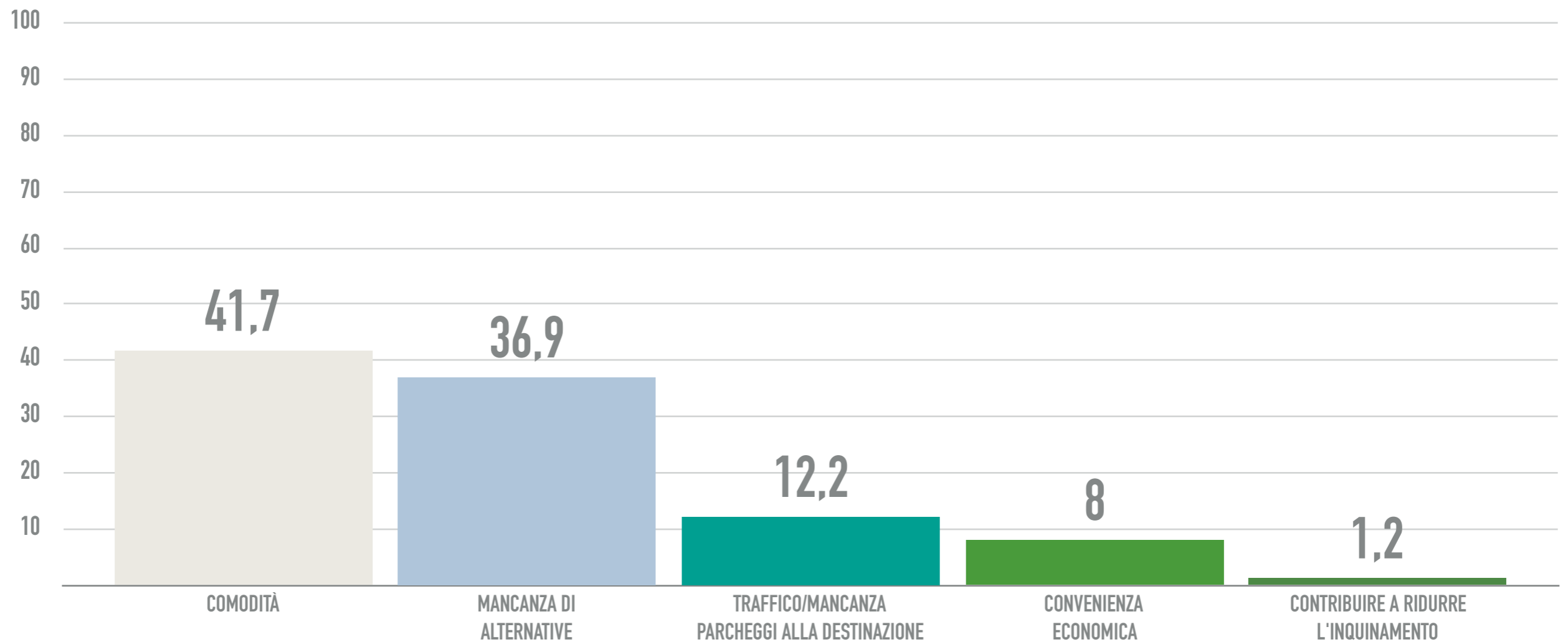


# UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

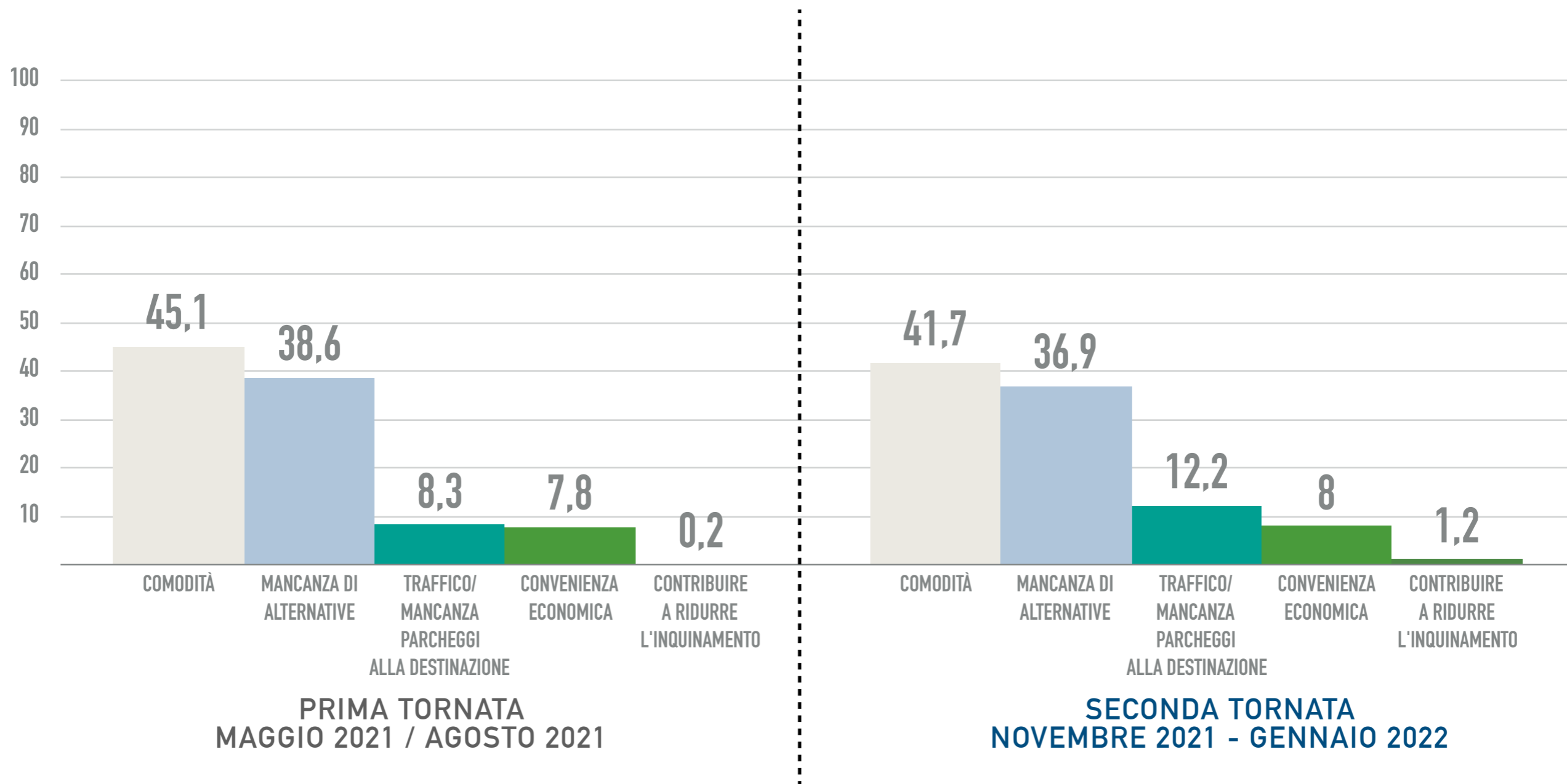
# PER QUALE MOTIVI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI ?



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

# PER QUALE MOTIVI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI ?

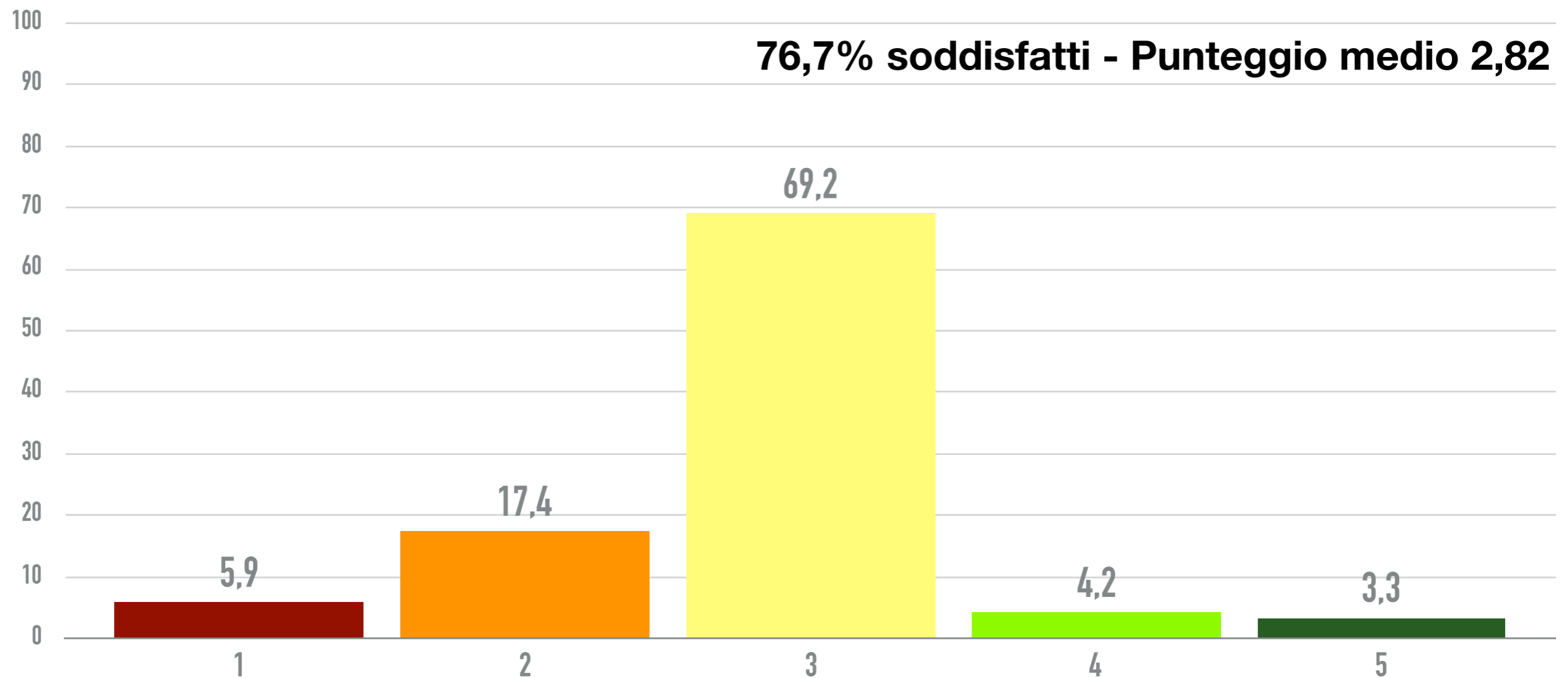
## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



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

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

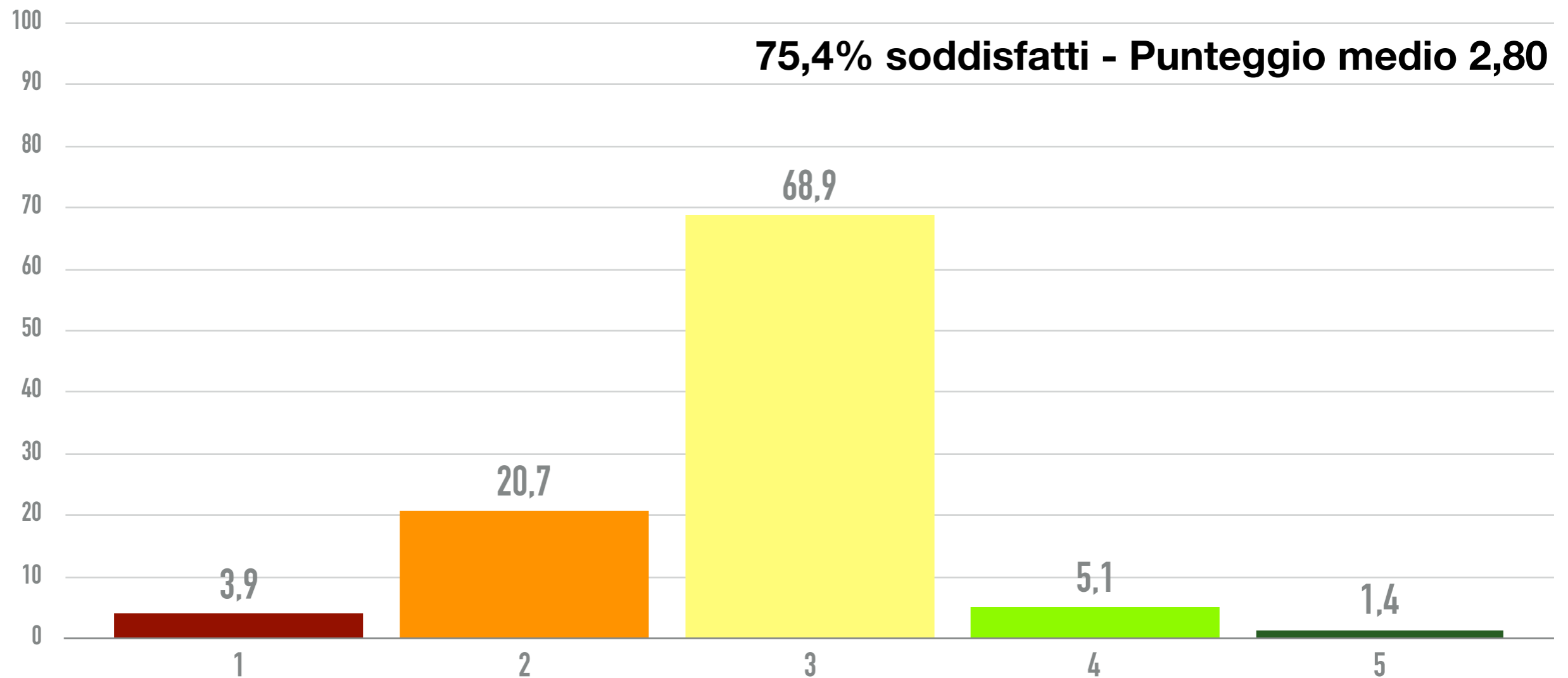
## PUNTUALITÀ (DI ARRIVO A DESTINAZIONE RISPETTO AGLI ORARI PREVISTI)



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)

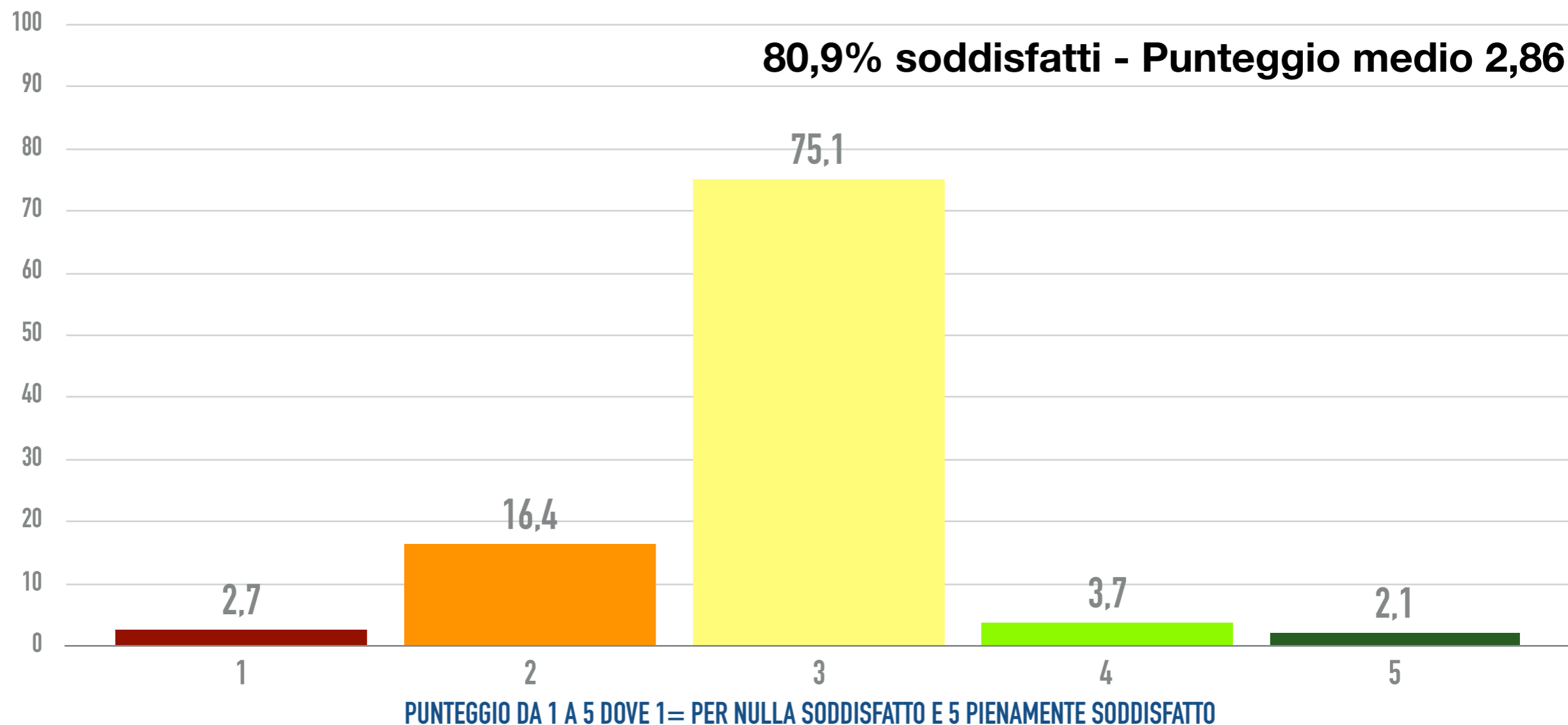


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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)**

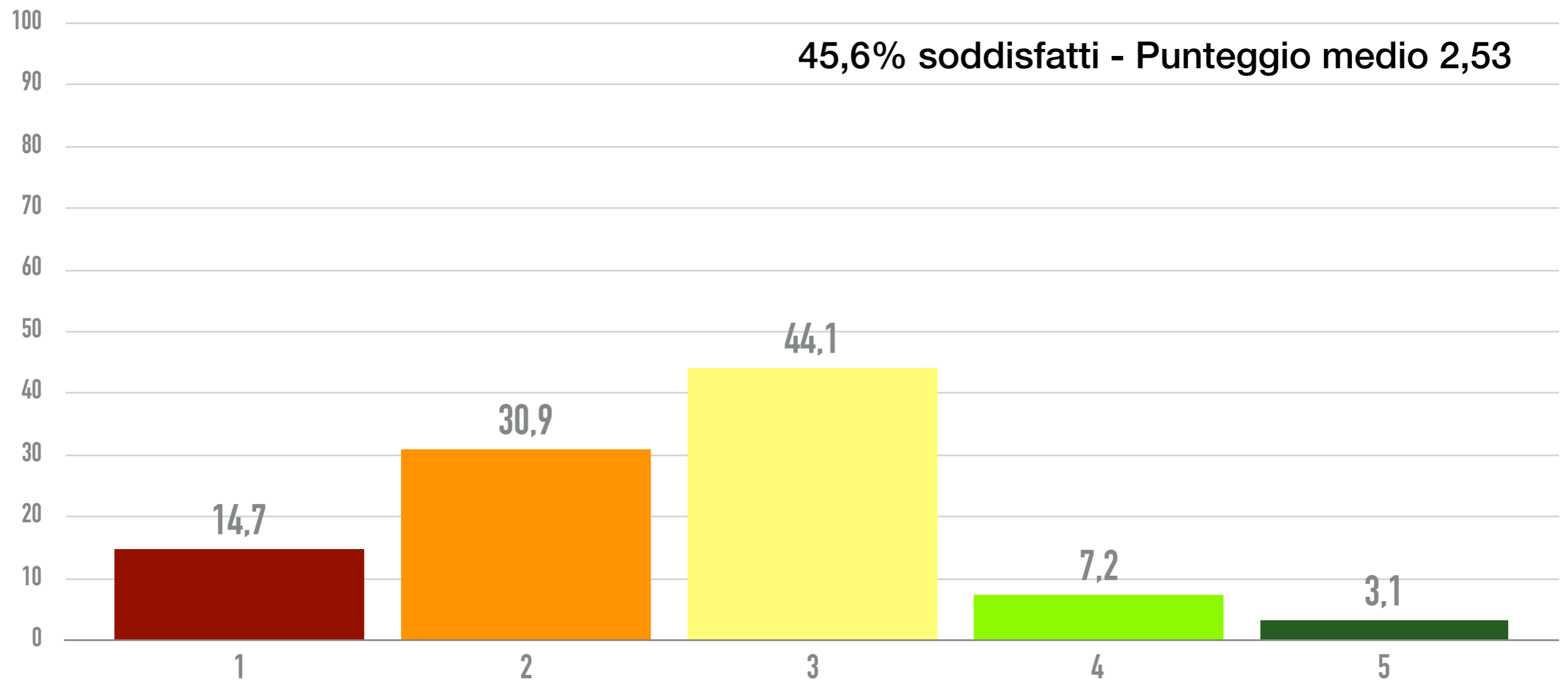


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

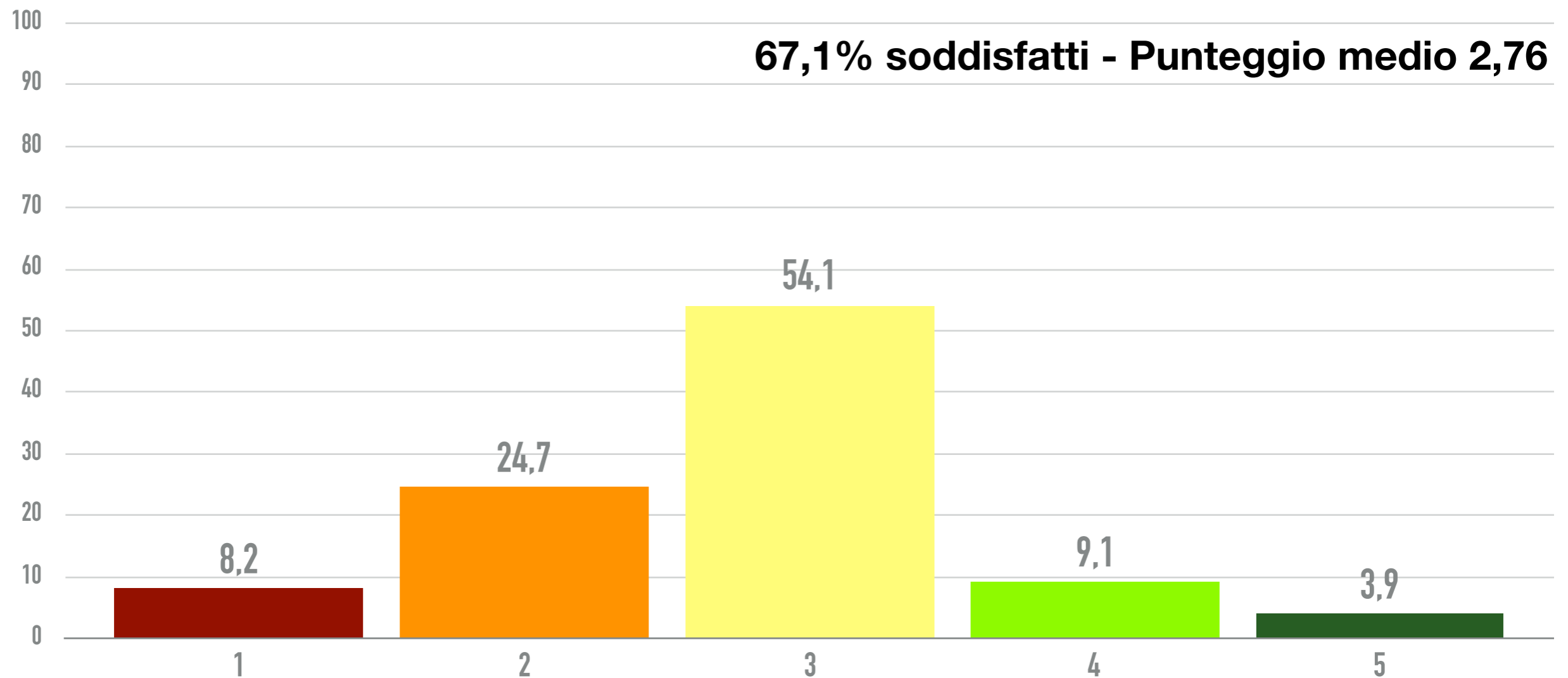


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

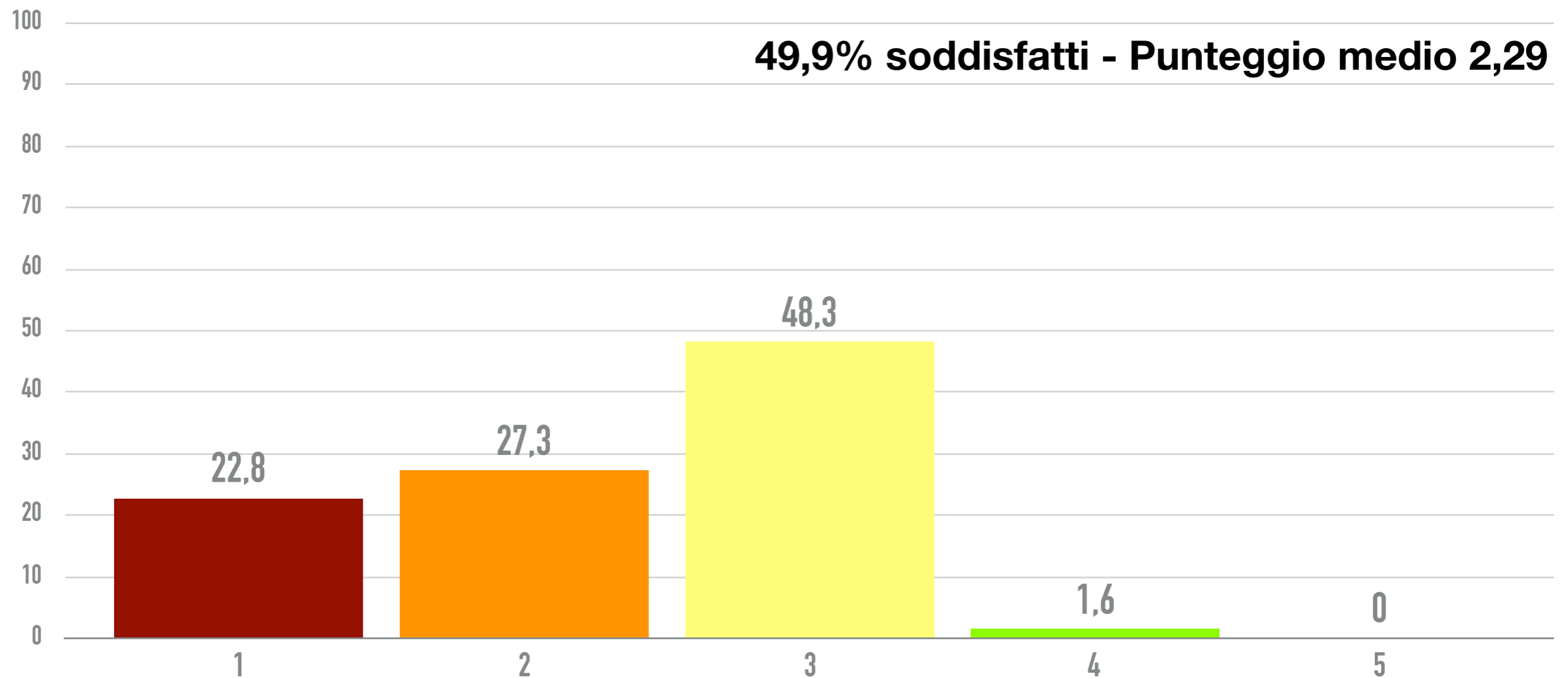


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.  
Valutazioni esprimibili da 1 a 5, dove 1=per nulla soddisfatto e 5=pienamente soddisfatto



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

## PULIZIA DELLE FERMATE / PENSILINE

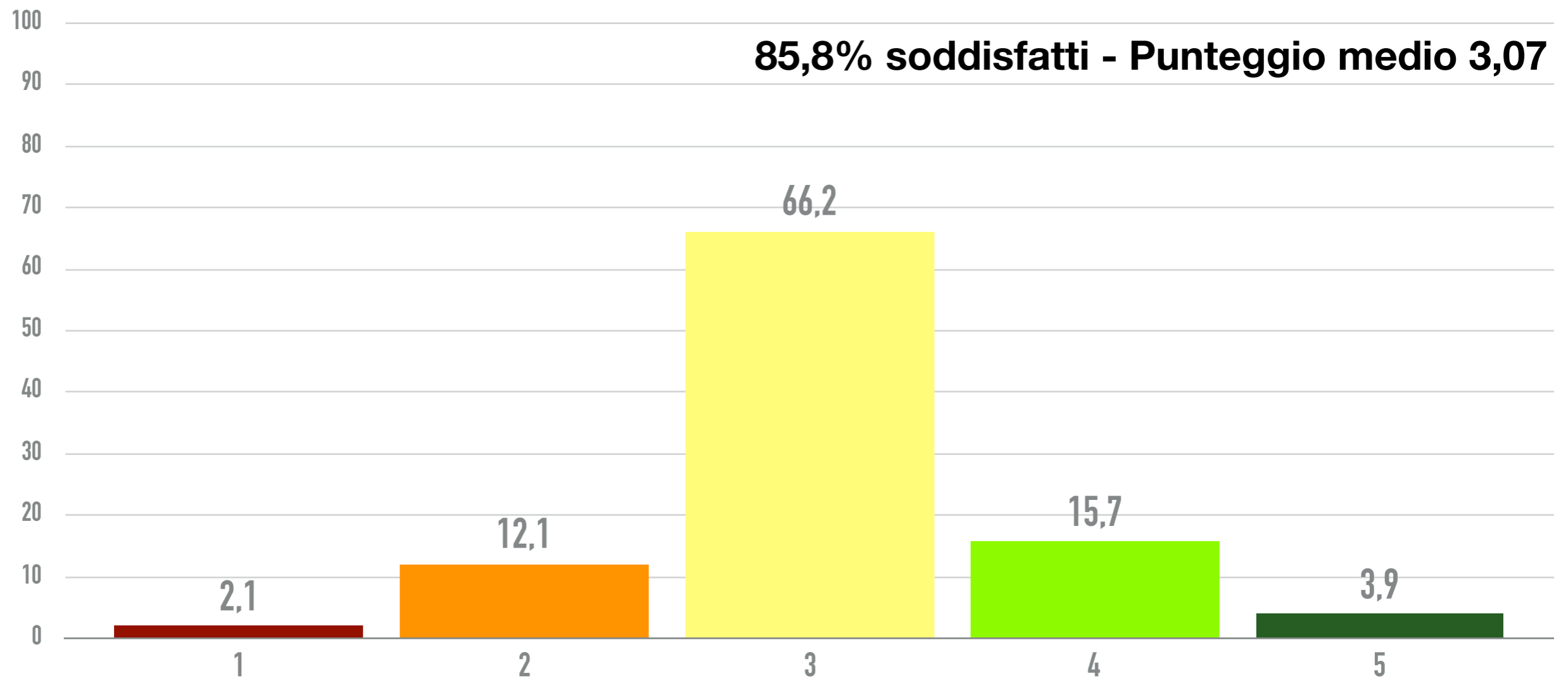


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

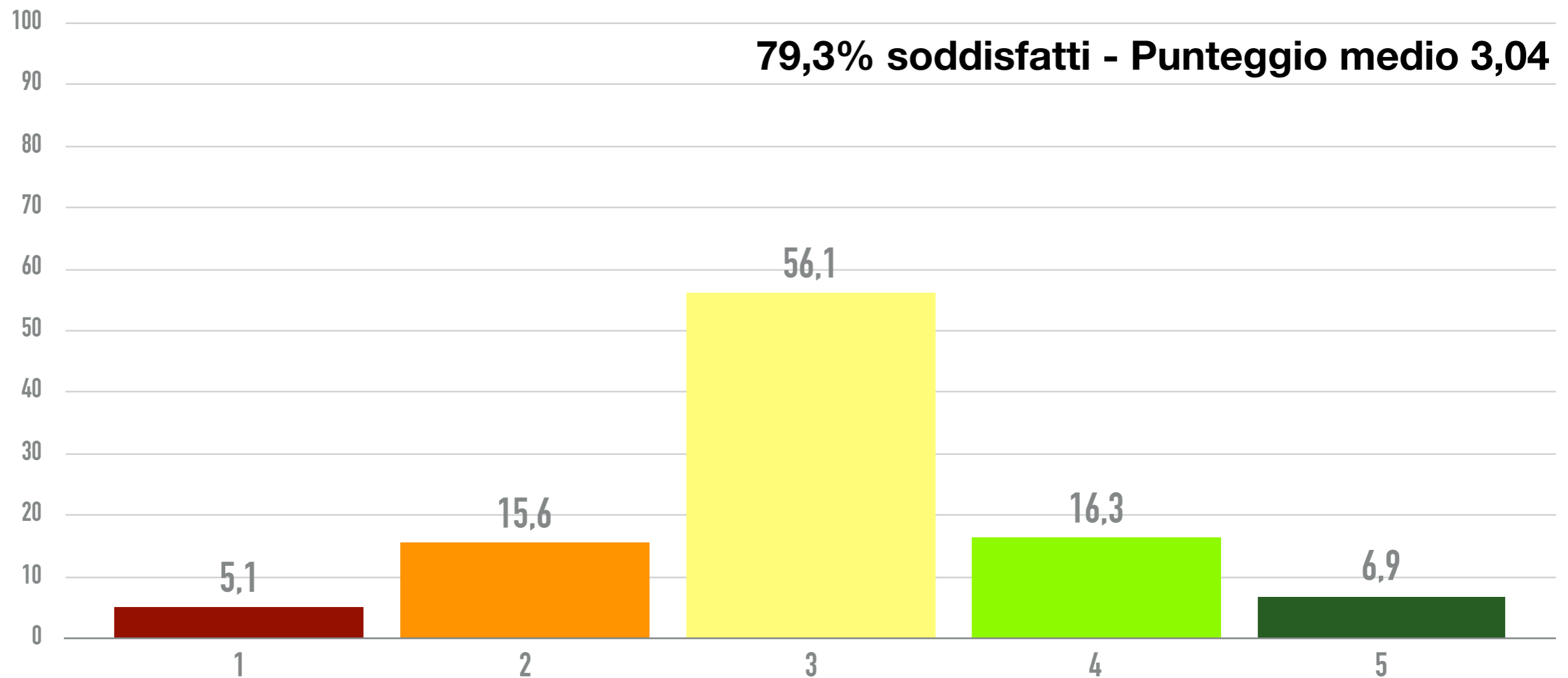


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

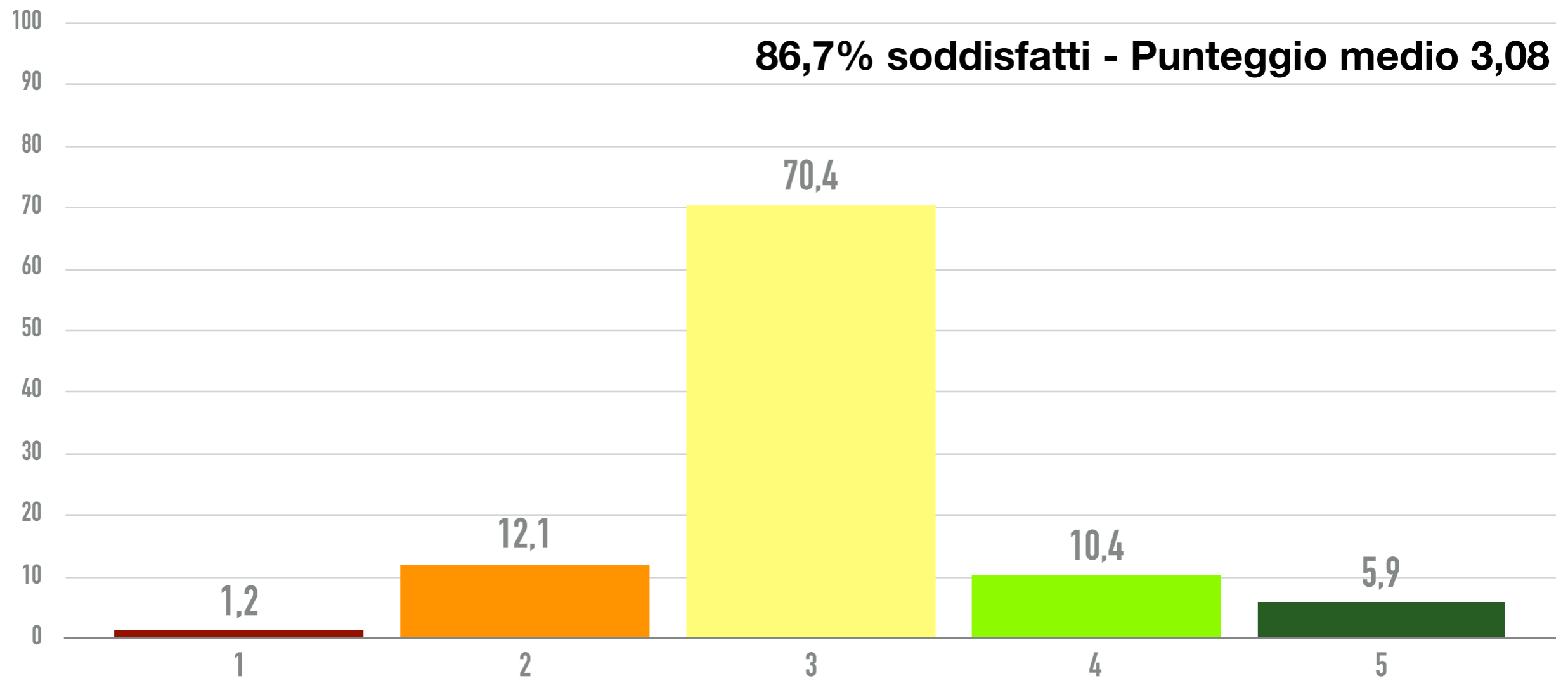
## SICUREZZA PERSONALE A BORDO DEGLI AUTOMEZZI (FURTI, MOLESTIE, ECC.)



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

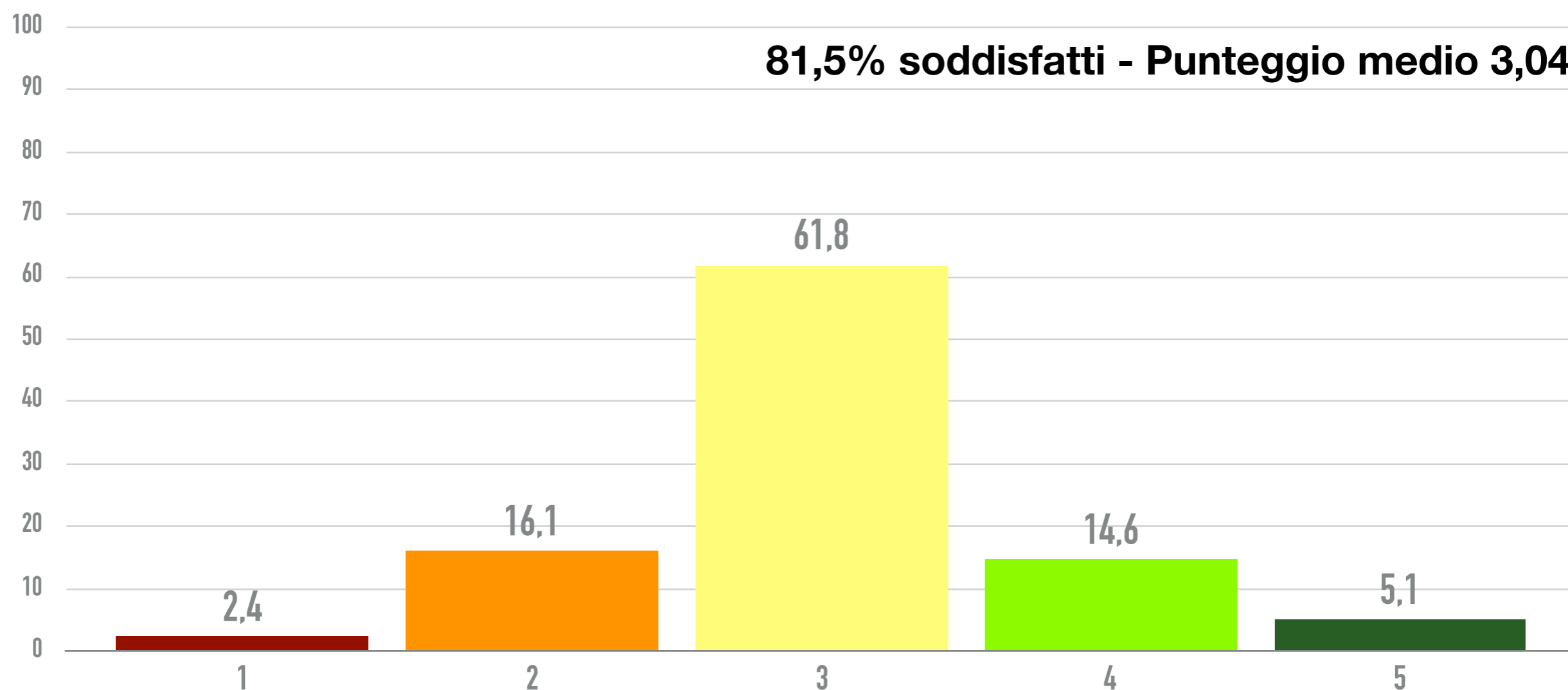
# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## 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

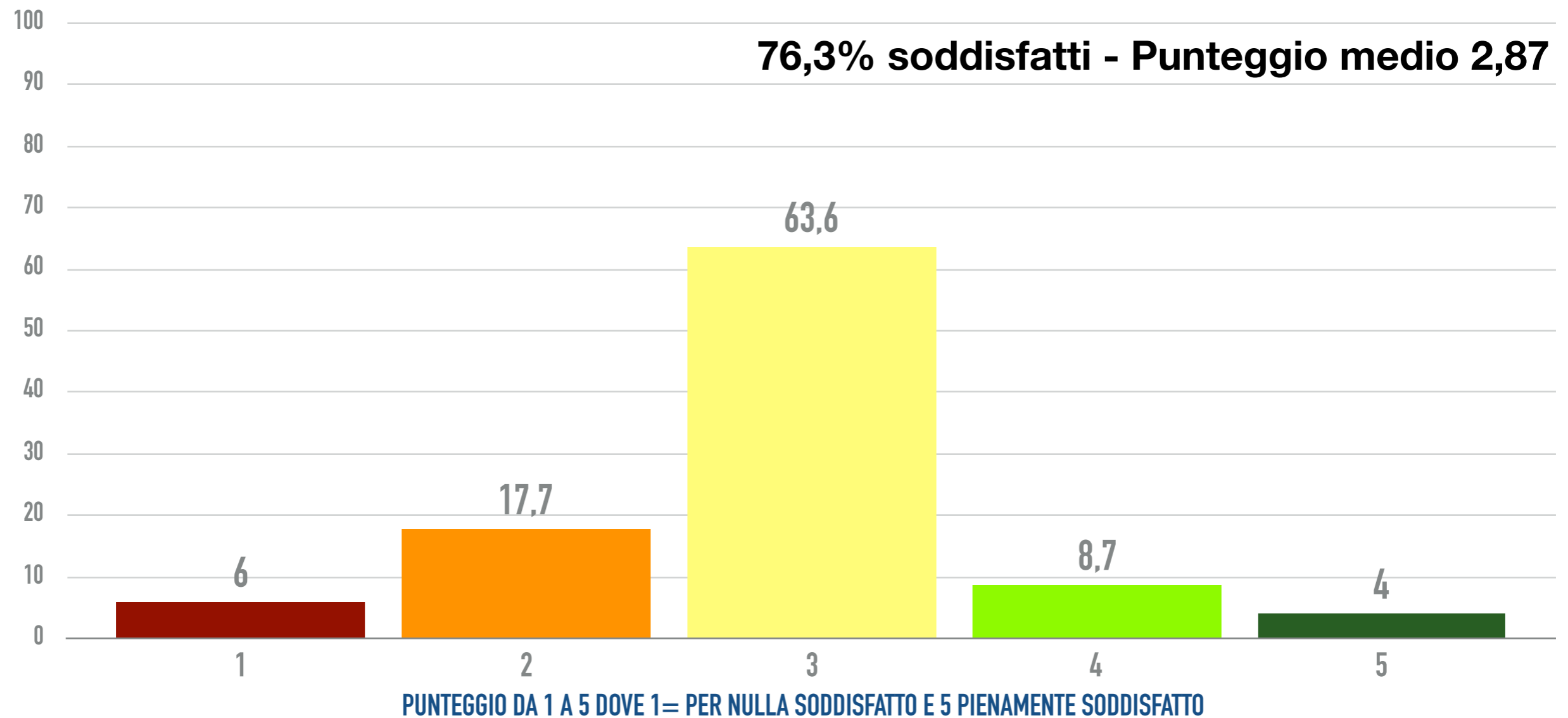
## ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA INFORMAZIONI GENERALI FORNITE ALLA CLIENTELA (ORARI, CARTINE, AVVISI, INTERNET, SPORTELLO)



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

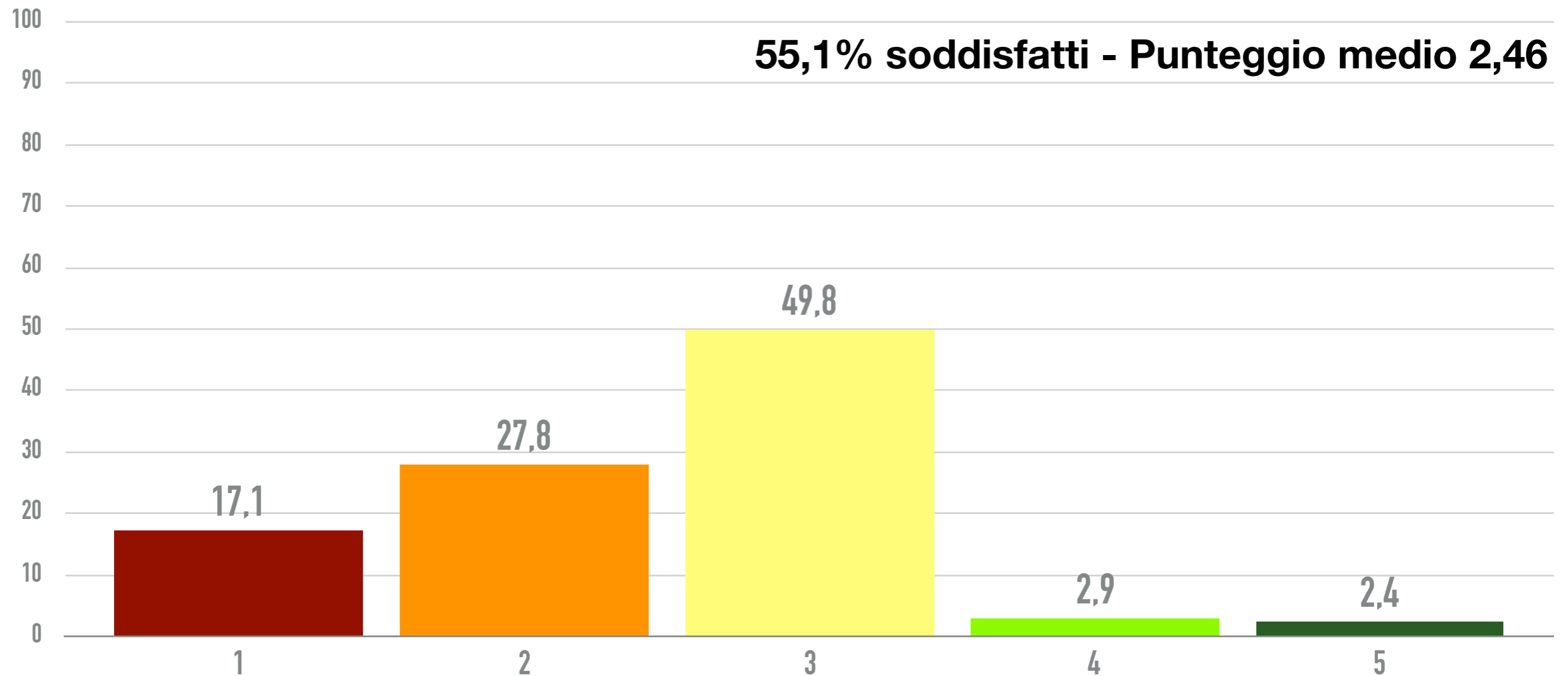


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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)

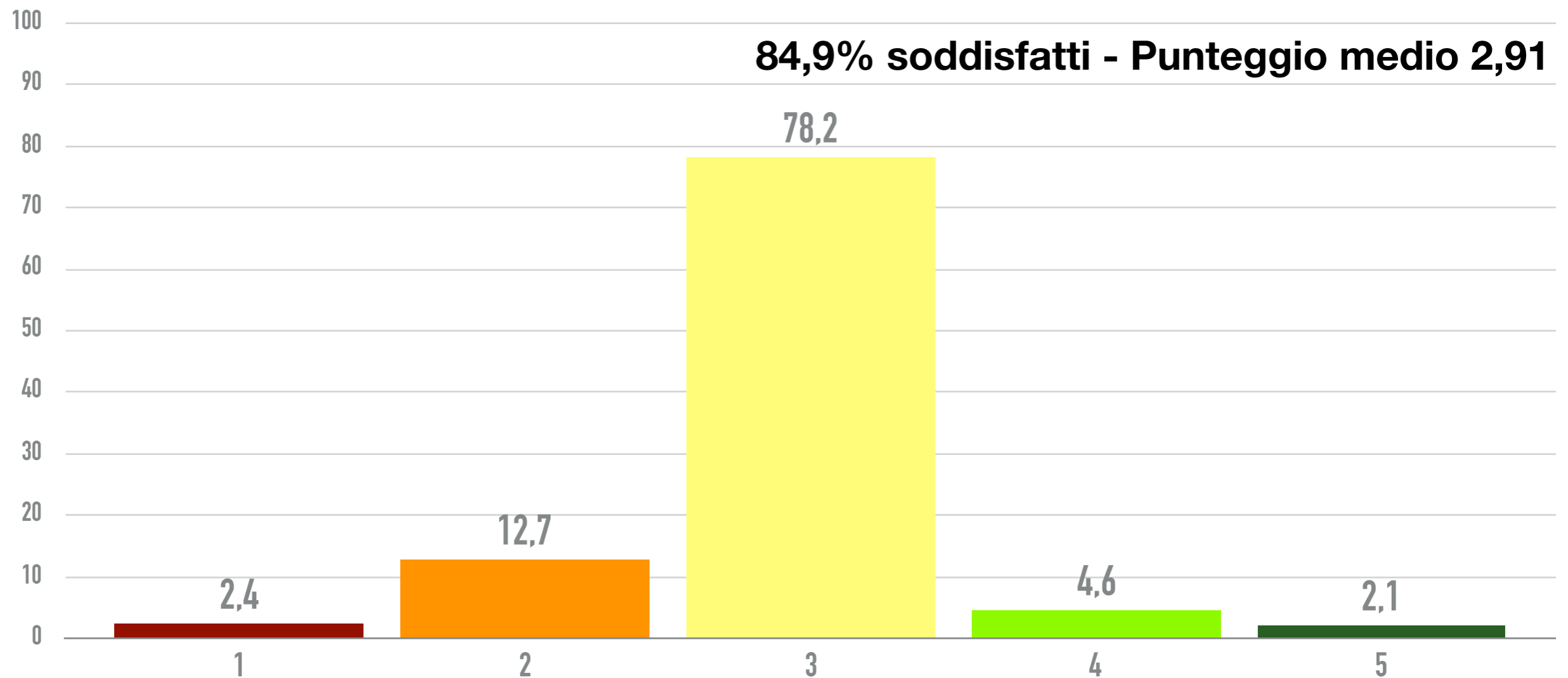


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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)



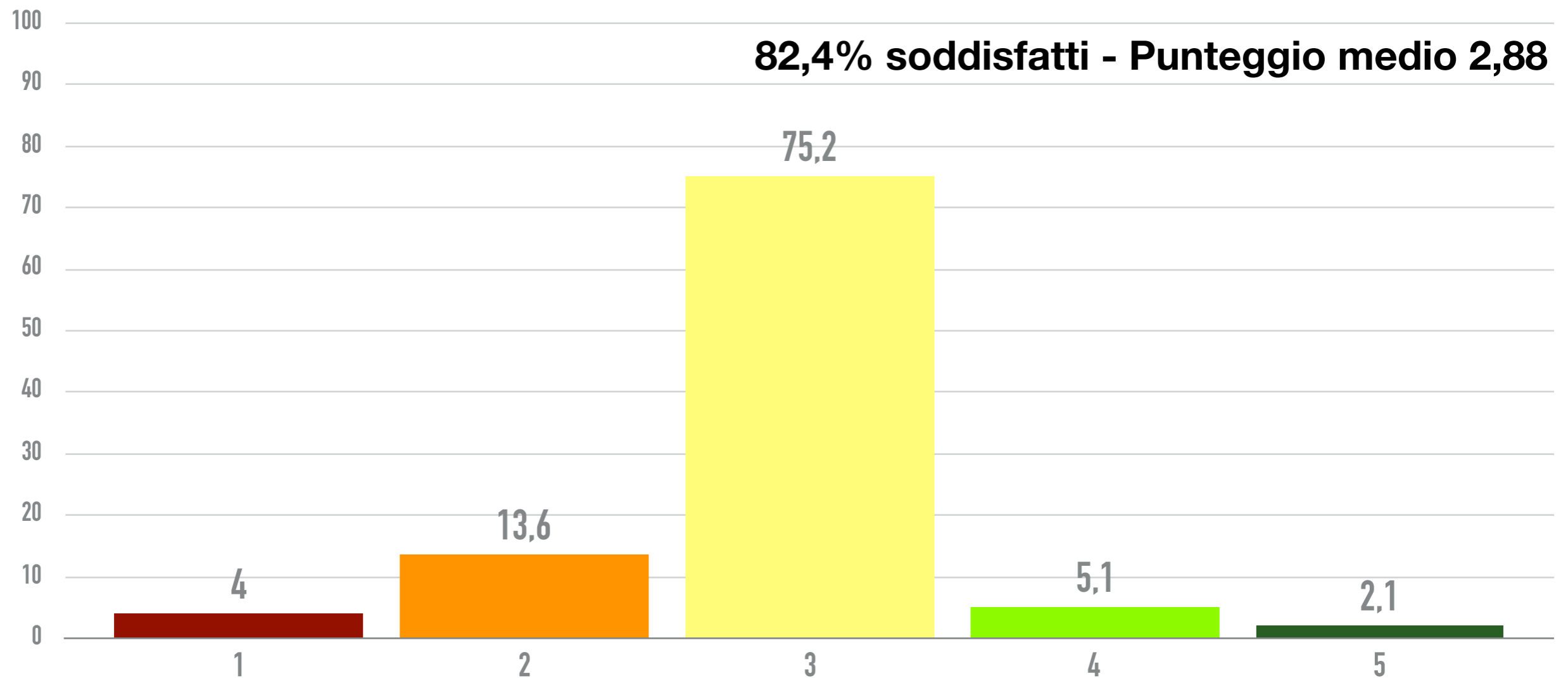
Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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)

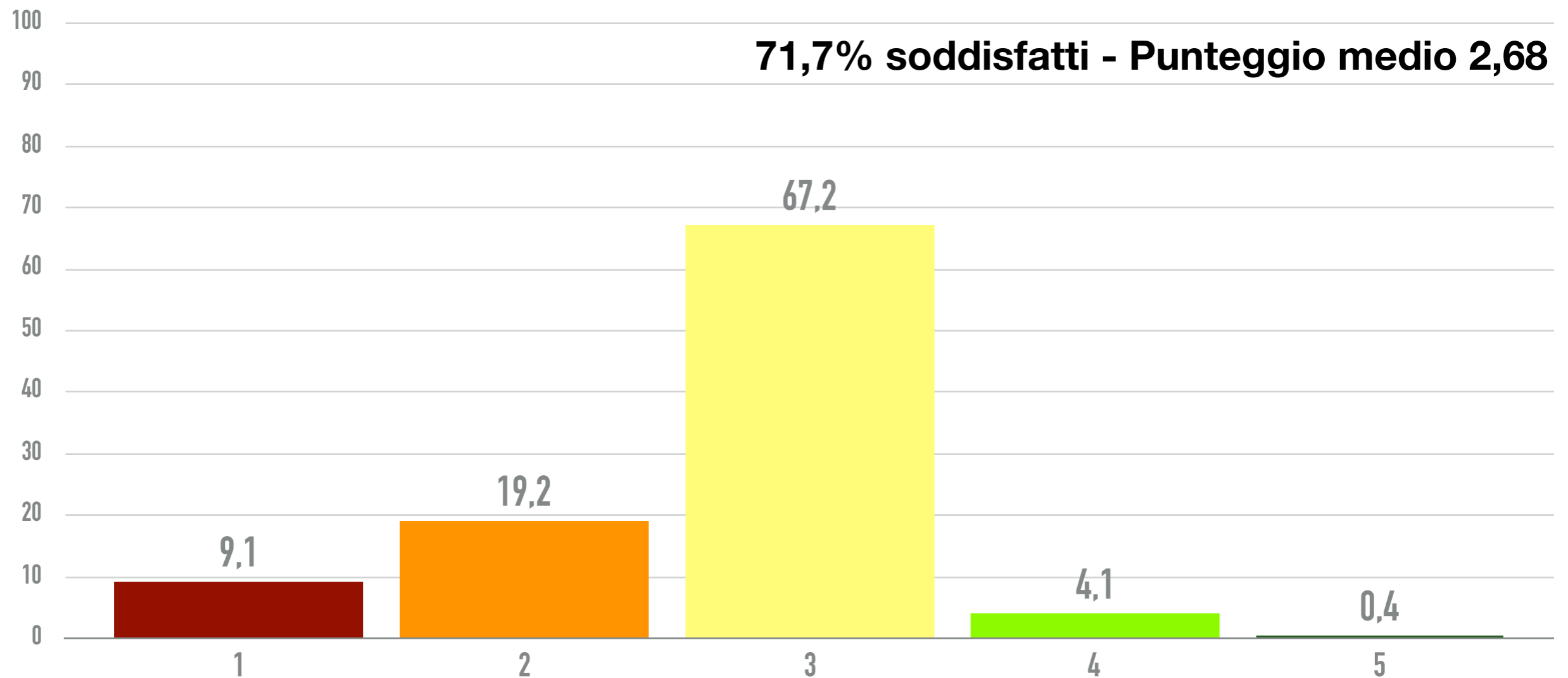


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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)

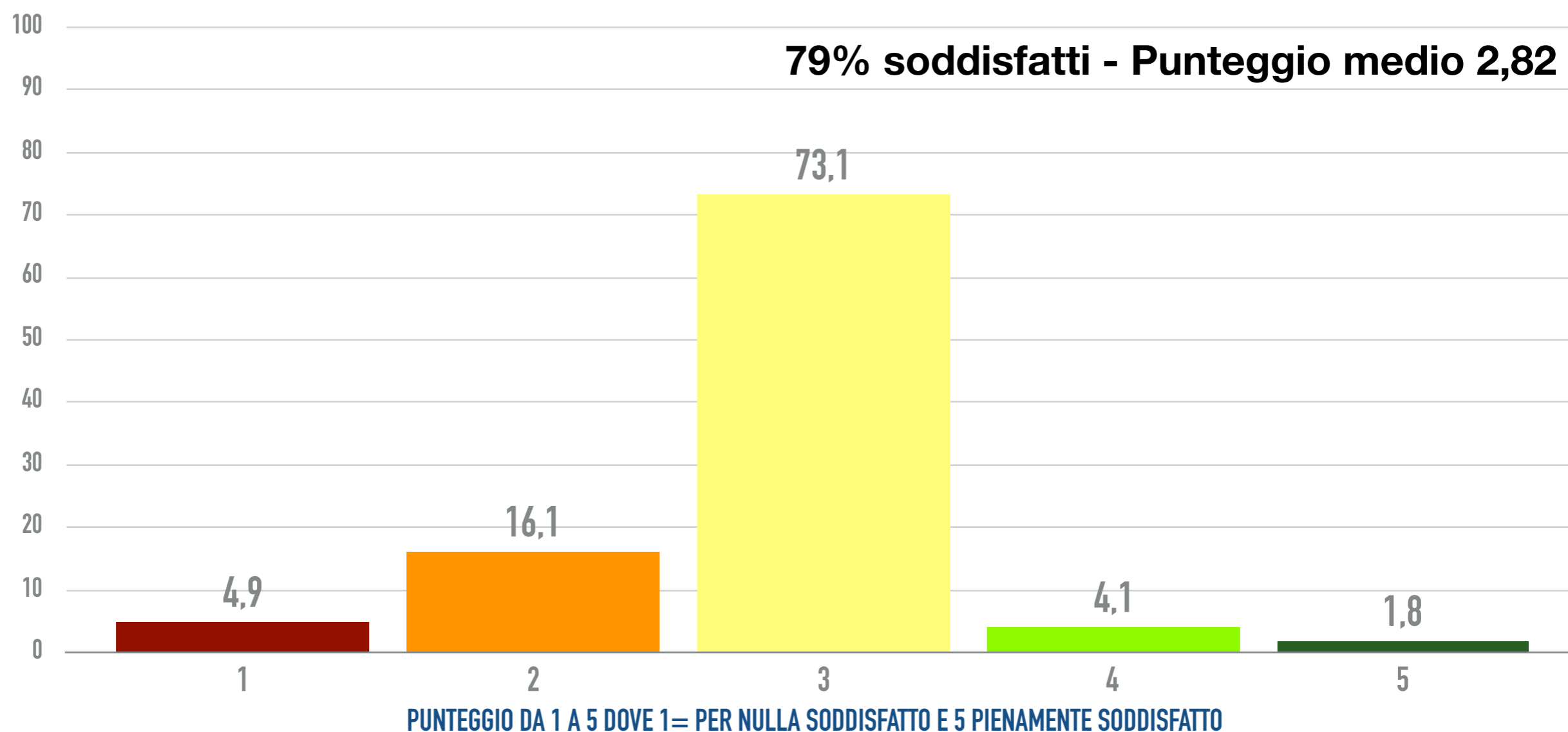


Valori % espressi sul totale dei rispondenti.

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

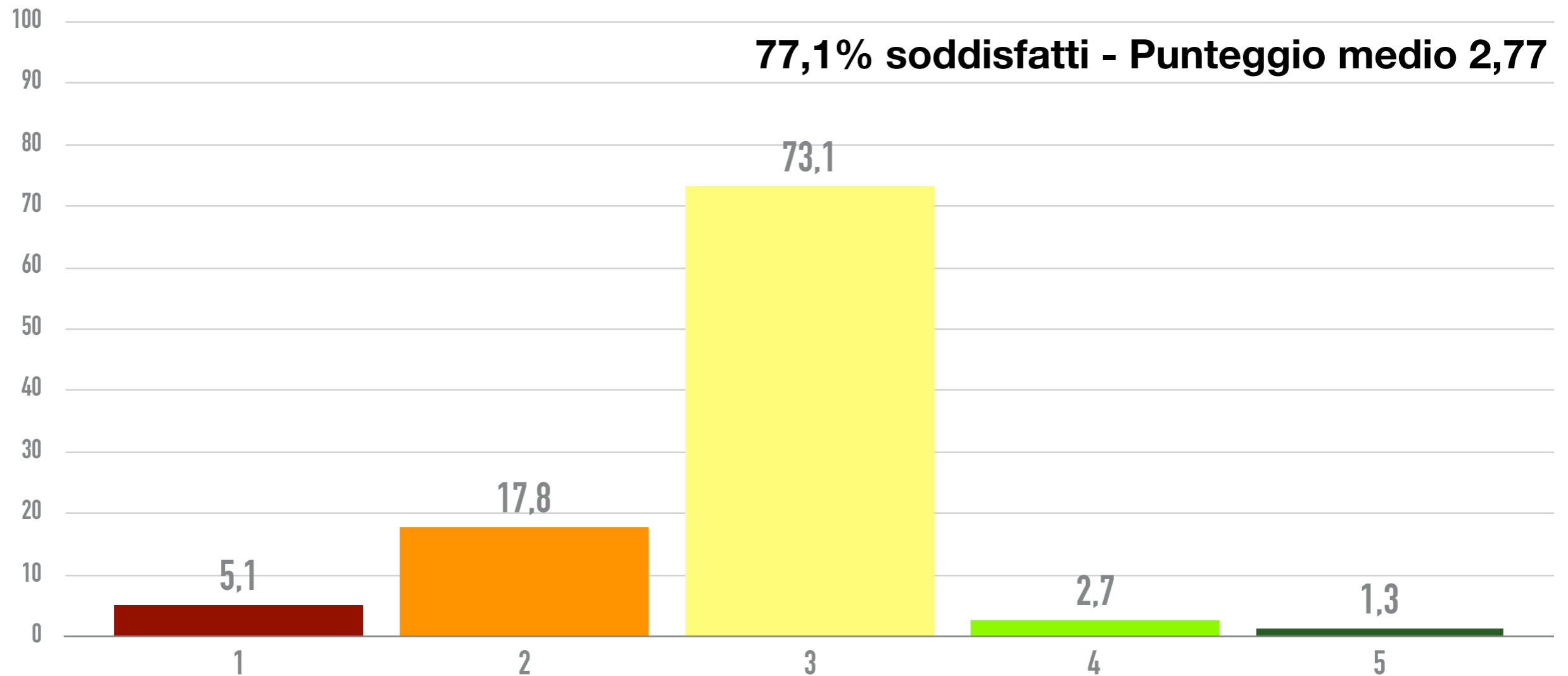
## NUMERO DEI PUNTI VENDITA PER L'ACQUISTO DI BIGLIETTI E DOCUMENTI DI VIAGGIO



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

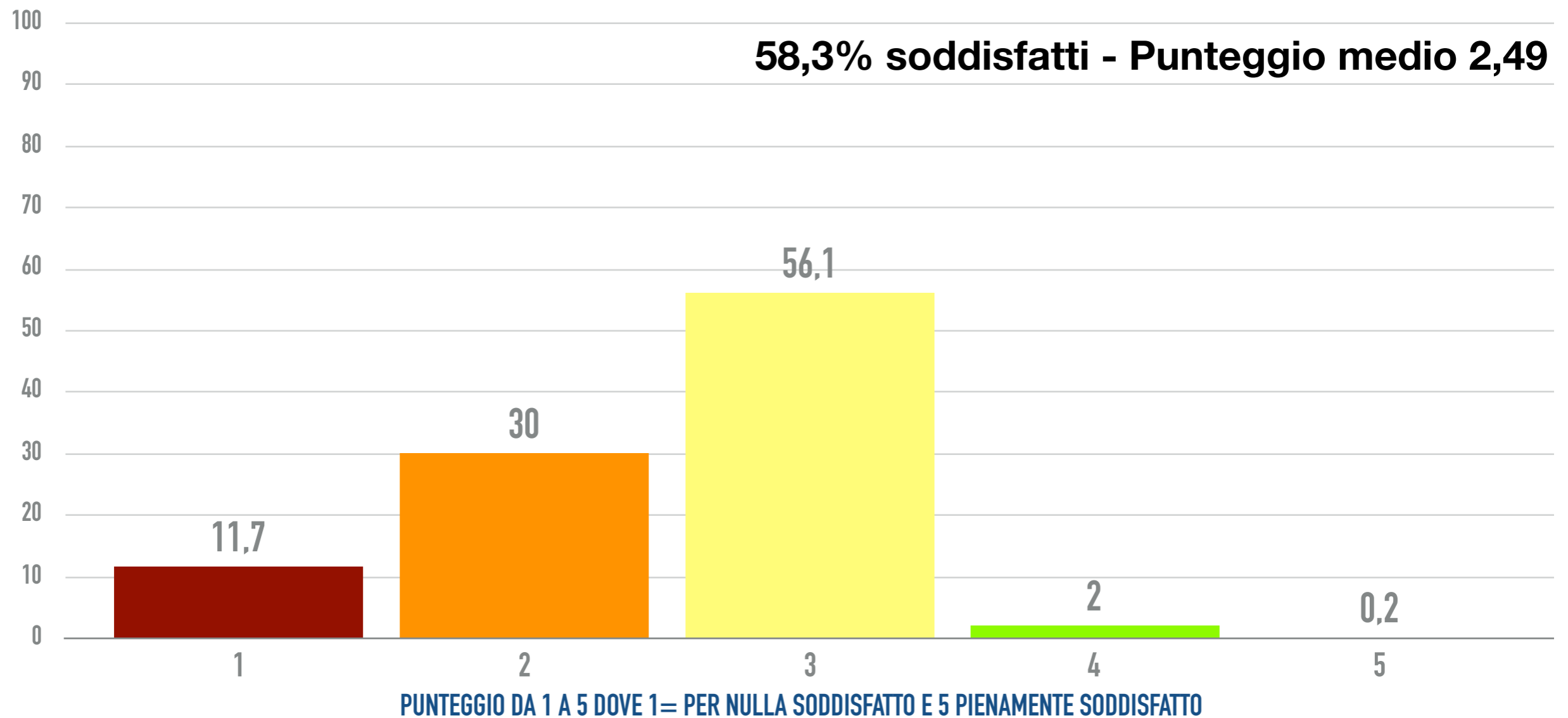
## FUNZIONALITÀ DELLE OBLITERATRICI



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

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA: MEDIA

	MEDIA PUNTEGGI SECONDA TORNATA	MEDIA PUNTEGGI PRIMA TORNATA	$\Delta$ (SECONDA- PRIMA TORNATA)	ANNO 2021 (MEDIA TRA LE MEDIE DELLE DUE TORNATE)
Puntualità (di arrivo a destinazione rispetto agli orari previsti)	2,82	2,76	0,06	<b>2,79</b>
Frequenza (numero di corse per ora)	2,80	2,79	0,01	<b>2,79</b>
Modernità / comodità / comfort del mezzo di trasporto (pianale ribassato, tipologia di sedili, climatizzazione, inquinamento acustico)	2,86	2,88	-0,02	<b>2,87</b>
Affollamento dei mezzi (1=molto affollato; 5=poco affollato)	2,53	2,51	0,02	<b>2,52</b>
Pulizia dei mezzi	2,76	2,76	0,00	<b>2,76</b>
Pulizia delle fermate / pensiline	2,29	2,31	-0,02	<b>2,30</b>
Prudenza alla guida / sicurezza dei mezzi	3,07	3,1	-0,03	<b>3,09</b>
Sicurezza personale a bordo degli automezzi (furti, molestie, ecc.)	3,04	3,05	-0,01	<b>3,05</b>
Accessibilità del servizio (numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra)	3,08	3,1	-0,02	<b>3,09</b>

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

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA: MEDIA

	MEDIA PUNTEGGI SECONDA TORNATA	MEDIA PUNTEGGI PRIMA TORNATA	Δ (SECONDA- PRIMA TORNATA)	ANNO 2021 (MEDIA TRA LE MEDIE DELLE DUE TORNATE)
Informazioni generali fornite alla clientela (orari, cartine, avvisi, internet, sportello)	3,04	3,01	0,03	3,02
Informazioni alle fermate su orari e percorsi	2,87	2,83	0,04	2,85
Adeguatezza/comfort dei punti di fermata (pensiline, panchine, marciapiedi)	2,46	2,41	0,05	2,43
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB di contatto (biglietterie, informazioni)	2,91	2,91	0,00	2,91
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB sui mezzi (autisti/altro personale)	2,88	2,86	0,02	2,87
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB di controllo (verificatori titoli di viaggio)	2,68	2,63	0,05	2,65
Numero dei punti vendita per l'acquisto di biglietti e documenti di viaggio	2,82	2,89	-0,07	2,85
Funzionalità delle obliterate	2,77	2,81	-0,04	2,79
Livello di servizio per viaggiatori diversamente abili	2,49	2,48	0,01	2,49

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

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA : % SODDISFATTI

	% SODD SECONDA TORNATA	% SODD PRIMA TORNATA	Δ (SECONDA- PRIMA TORNATA)	ANNO 2021 (MEDIA TRA LE DUE TORNATE)
Puntualità (di arrivo a destinazione rispetto agli orari previsti)	76,7	75	1,7	<b>75,9</b>
Frequenza (numero di corse per ora)	75,4	74,5	0,9	<b>75,0</b>
Modernità / comodità / comfort del mezzo di trasporto (pianale ribassato, tipologia di sedili, climatizzazione, inquinamento acustico)	80,9	82	-1,1	<b>81,5</b>
Affollamento dei mezzi (1=molto affollato; 5=poco affollato)	45,6	46,7	-1,1	<b>46,2</b>
Pulizia dei mezzi	67,1	67,9	-0,8	<b>67,5</b>
Pulizia delle fermate / pensiline	49,9	50,7	-0,8	<b>50,3</b>
Prudenza alla guida / sicurezza dei mezzi	85,8	85	0,8	<b>85,4</b>
Sicurezza personale a bordo degli automezzi (furti, molestie, ecc.)	79,3	78,9	0,4	<b>79,1</b>
Accessibilità del servizio (numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra)	86,7	87	-0,3	<b>86,9</b>



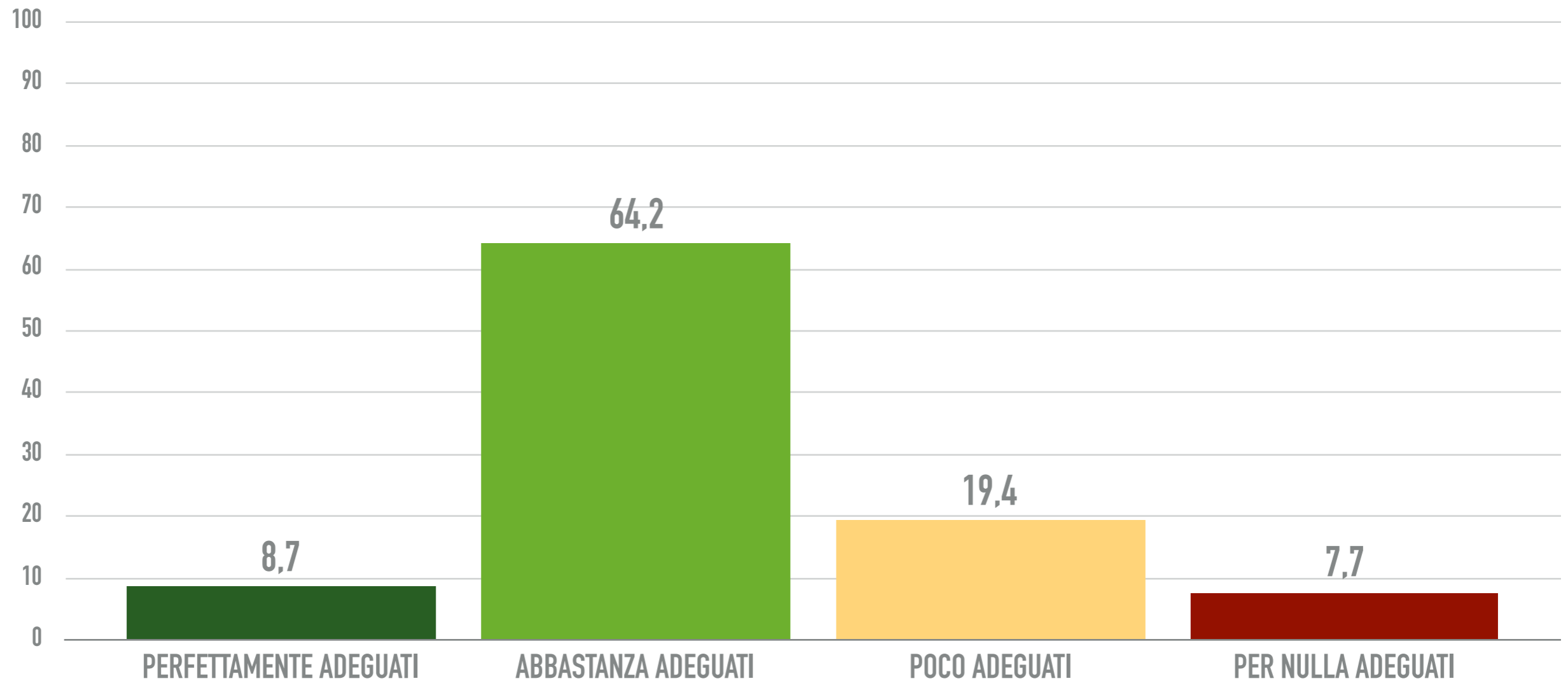
# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI MOBILITÀ URBANA

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA : % SODDISFATTI

	% SODD SECONDA TORNATA	% SODD PRIMA TORNATA	Δ (SECONDA- PRIMA TORNATA)	ANNO 2021 (MEDIA TRA LE DUE TORNATE)
Informazioni generali fornite alla clientela (orari, cartine, avvisi, internet, sportello)	81,5	81	0,5	81,3
Informazioni alle fermate su orari e percorsi	76,3	74,5	1,8	75,4
Adeguatezza/comfort dei punti di fermata (pensiline, panchine, marciapiedi)	55,1	53,4	1,7	54,3
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB di contatto (biglietterie, informazioni)	84,9	84,8	0,1	84,9
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB sui mezzi (autisti/altro personale)	82,4	81,5	0,9	82,0
Comportamento (correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità) del personale AMTAB di controllo (verificatori titoli di viaggio)	71,7	69,9	1,8	70,8
Numero dei punti vendita per l'acquisto di biglietti e documenti di viaggio	79	82,5	-3,5	80,8
Funzionalità delle obliterate	77,1	78	-0,9	77,6
Livello di servizio per viaggiatori diversamente abili	58,3	58	0,3	58,2

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

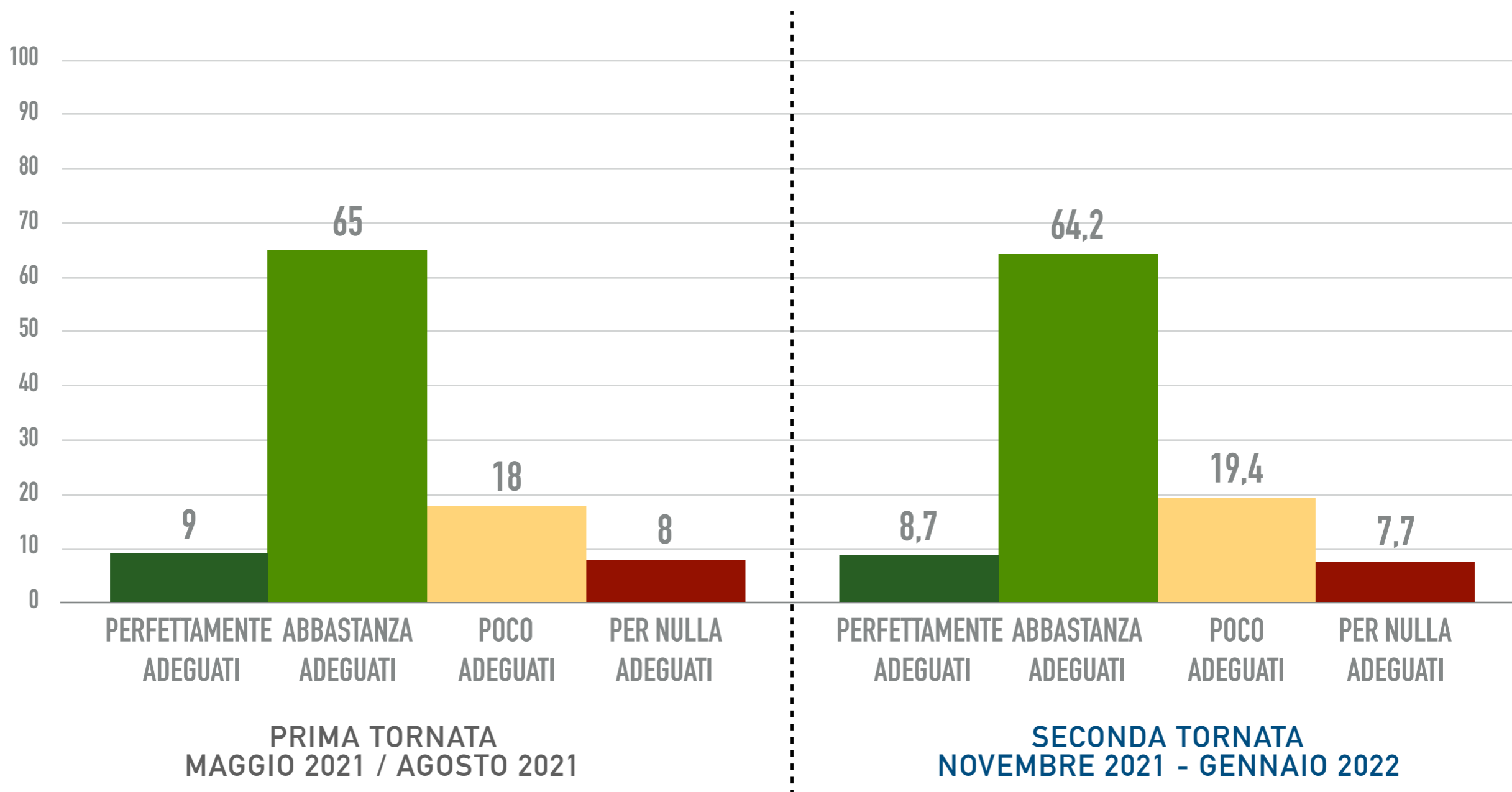
## CON AUTO PROPRIA (PARK & RIDE)



Valori % espressi sul totale dei rispondenti [780]

## CON AUTO PROPRIA (PARK & RIDE)

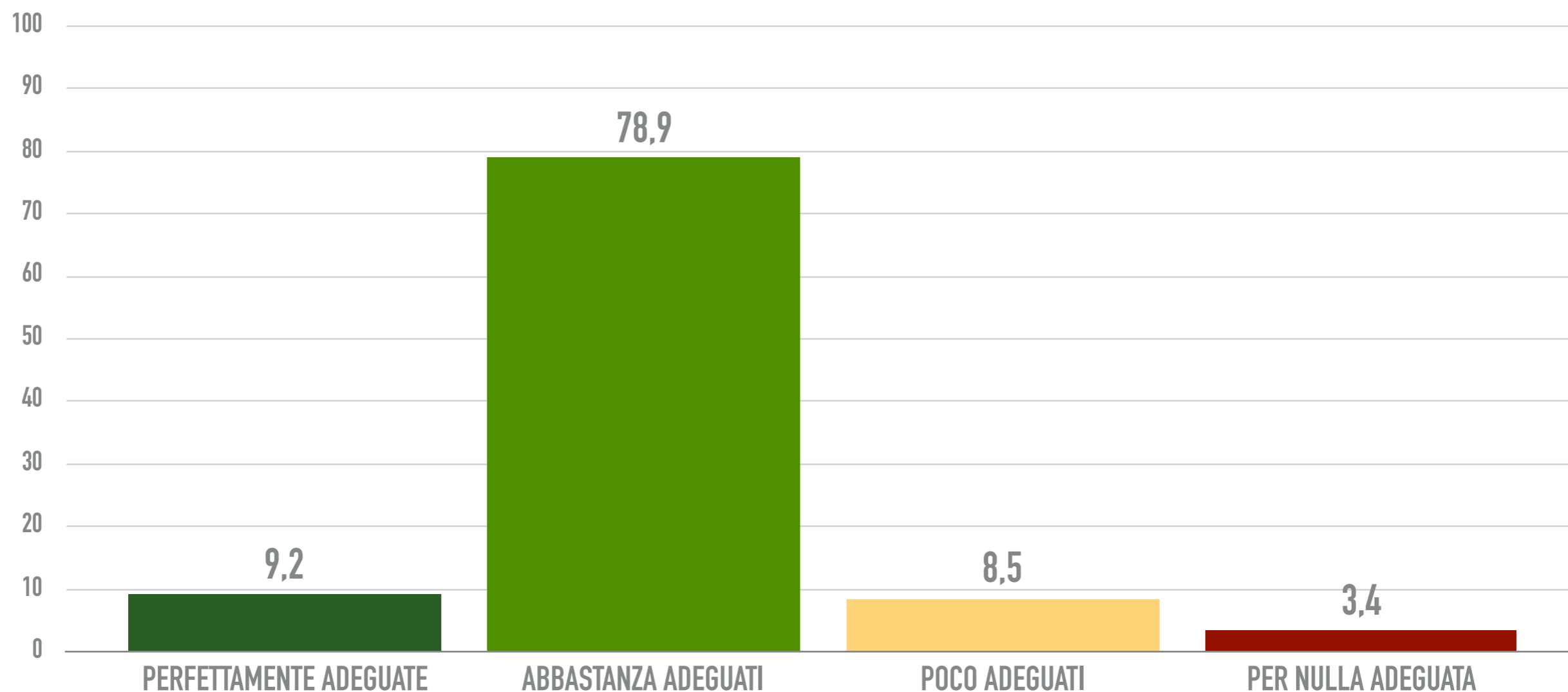
# CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

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

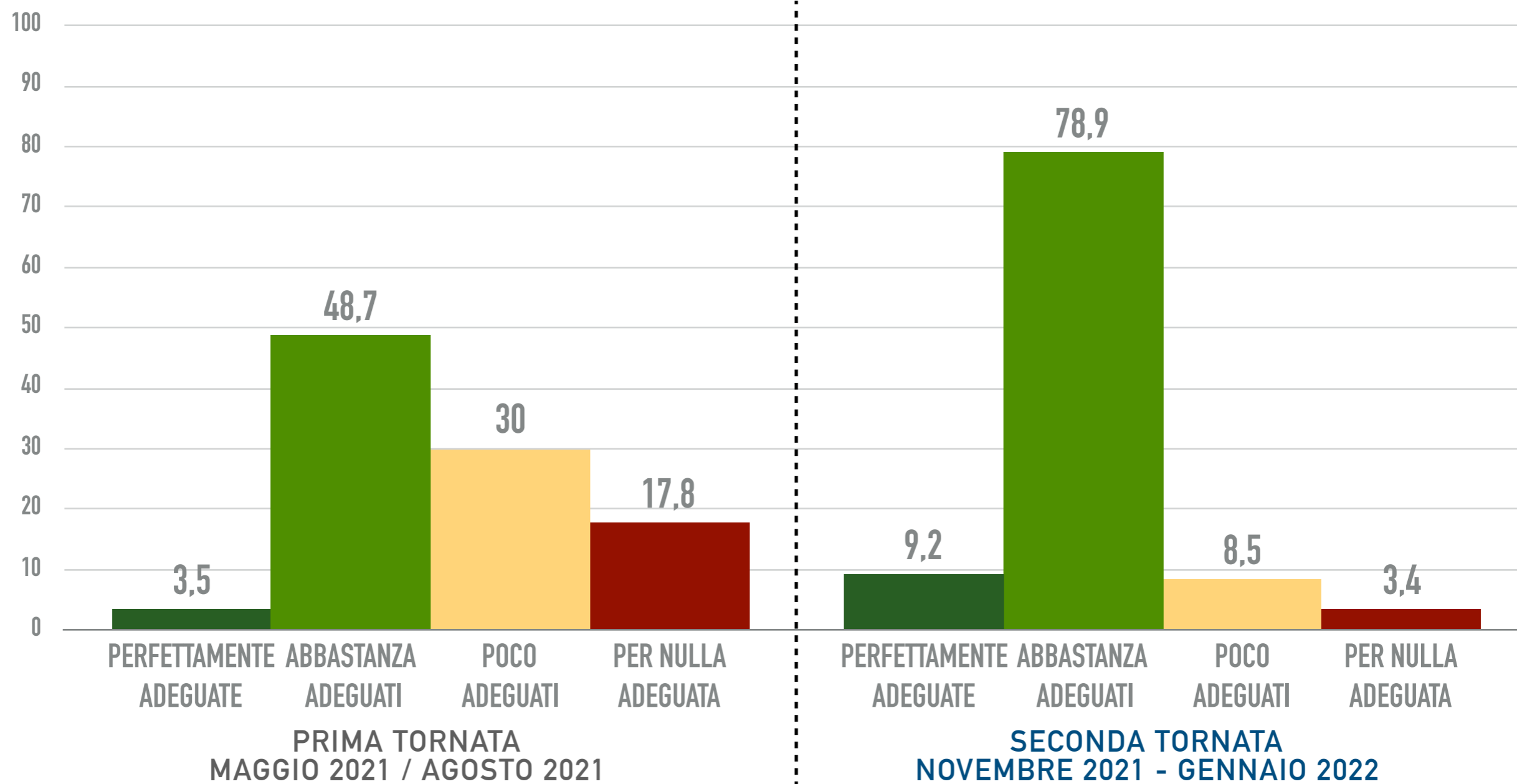
## ALTRI MEZZI TPL



Valori % espressi sul totale dei rispondenti [780]

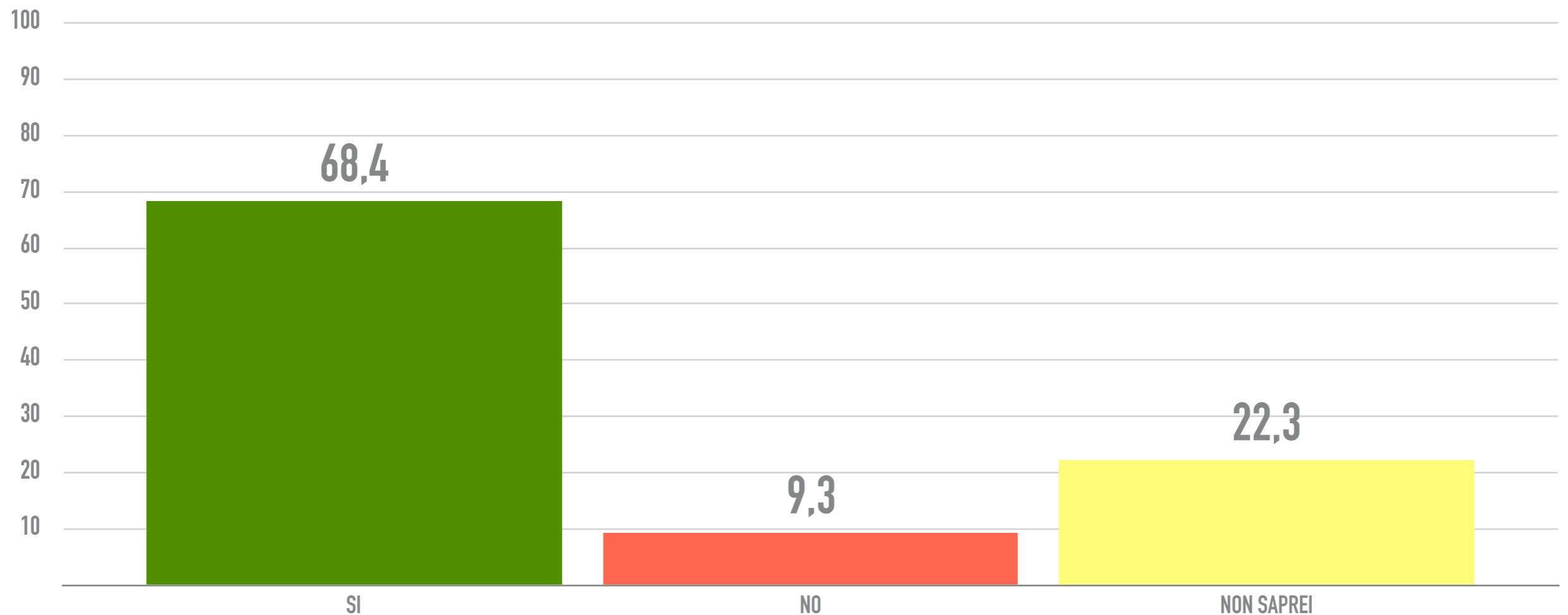
# ALTRI MEZZI TPL

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

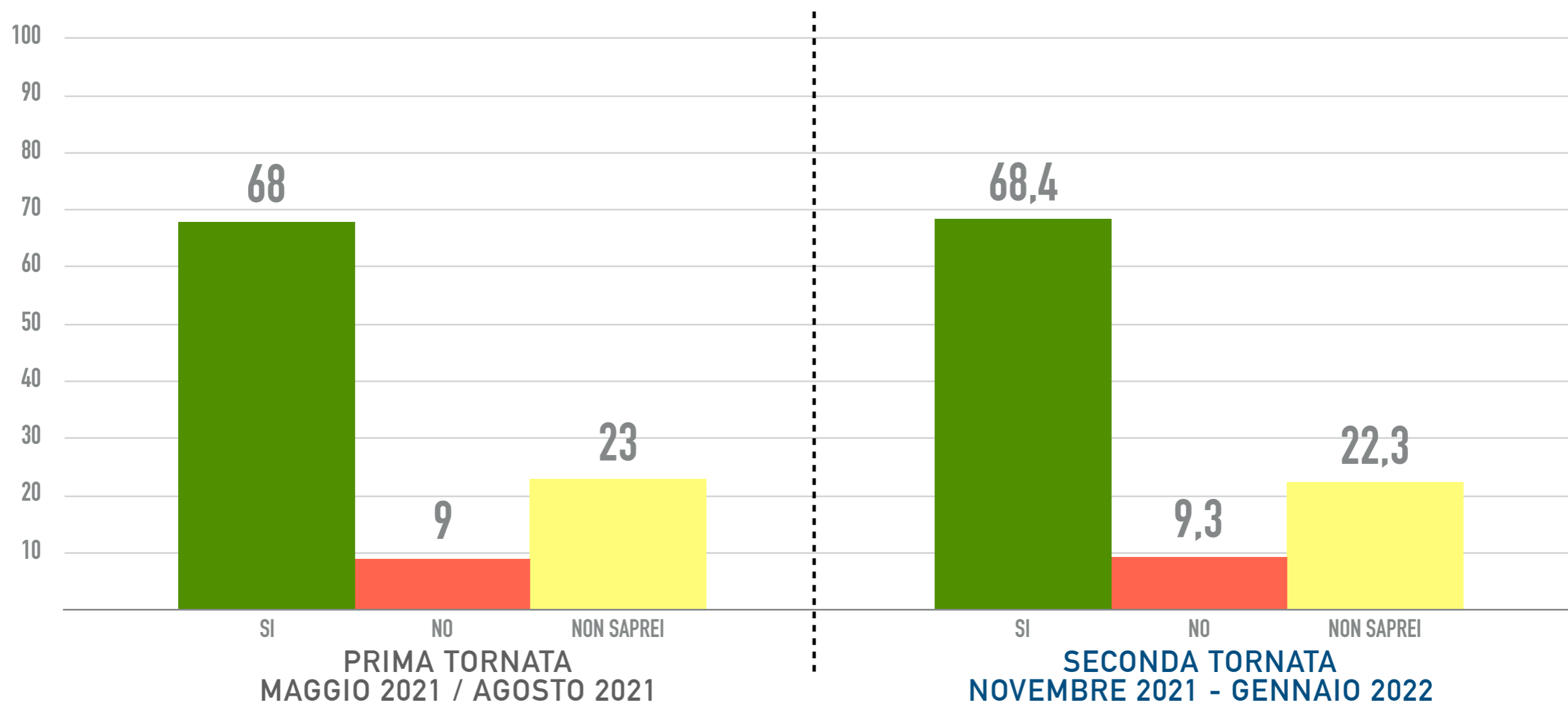
# SAREBBE DISPONIBILE AD ACCETTARE UN CAMBIO DI MEZZI A FRONTE DI UN SERVIZIO CHE GARANTISCA MAGGIORE PUNTUALITÀ E FREQUENZA?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

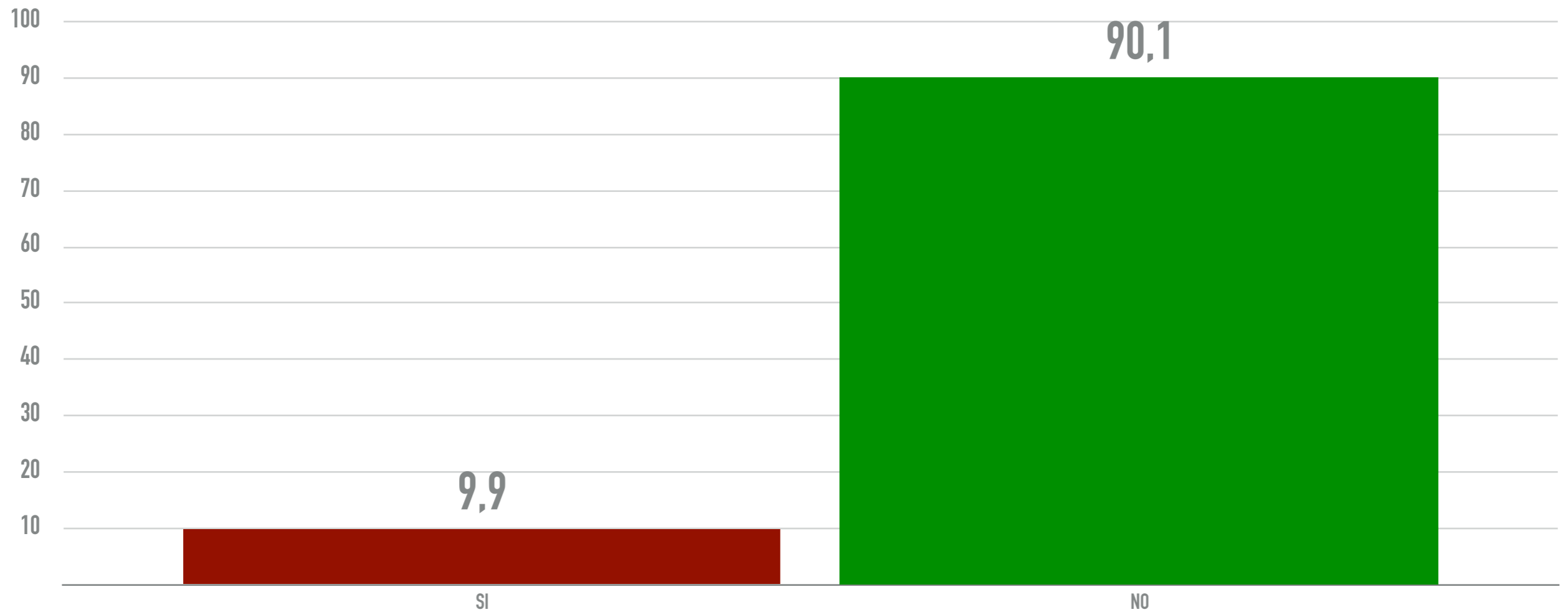
SAREBBE DISPONIBILE AD ACCETTARE UN CAMBIO DI MEZZI A FRONTE DI UN SERVIZIO CHE GARANTISCA MAGGIORE PUNTUALITÀ E FREQUENZA?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

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

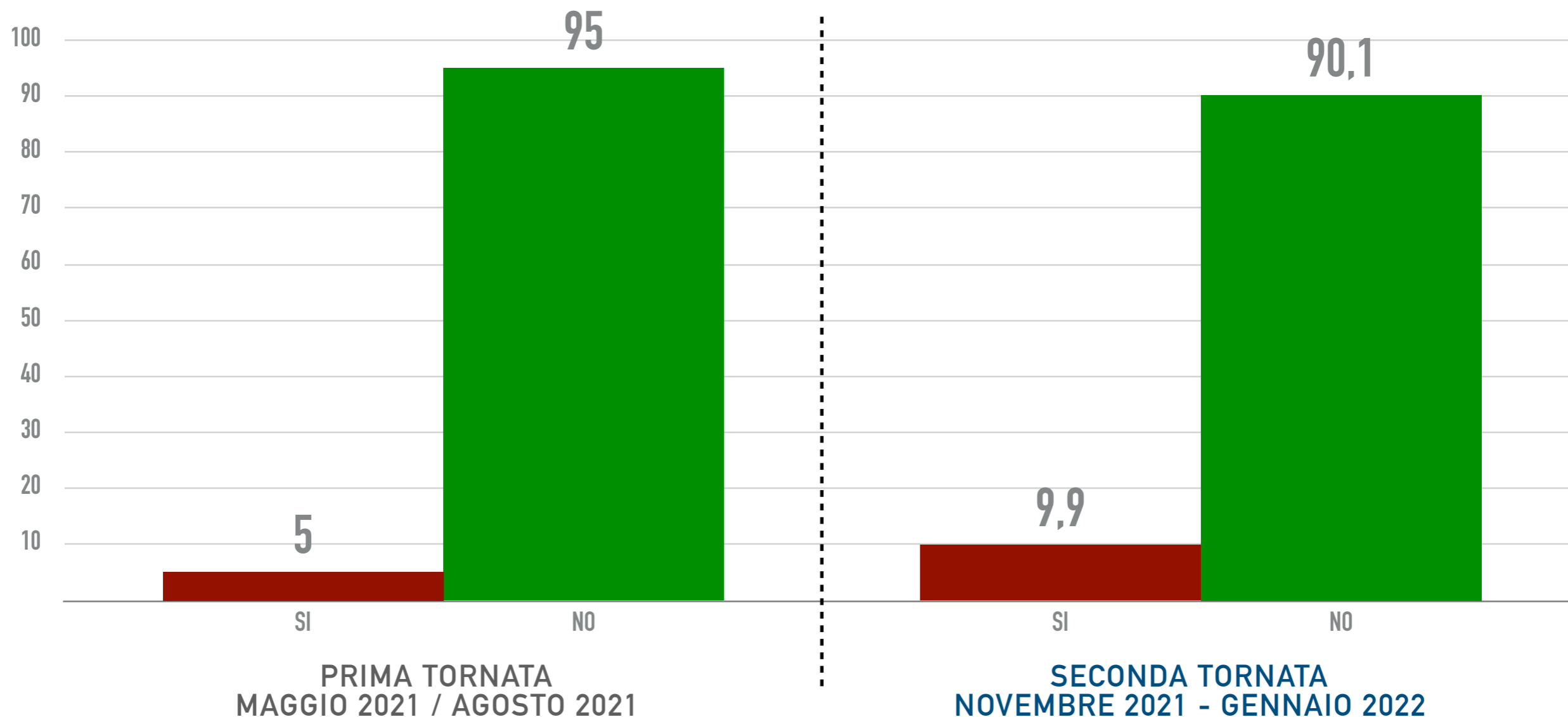


Valori % espressi sul totale dei rispondenti



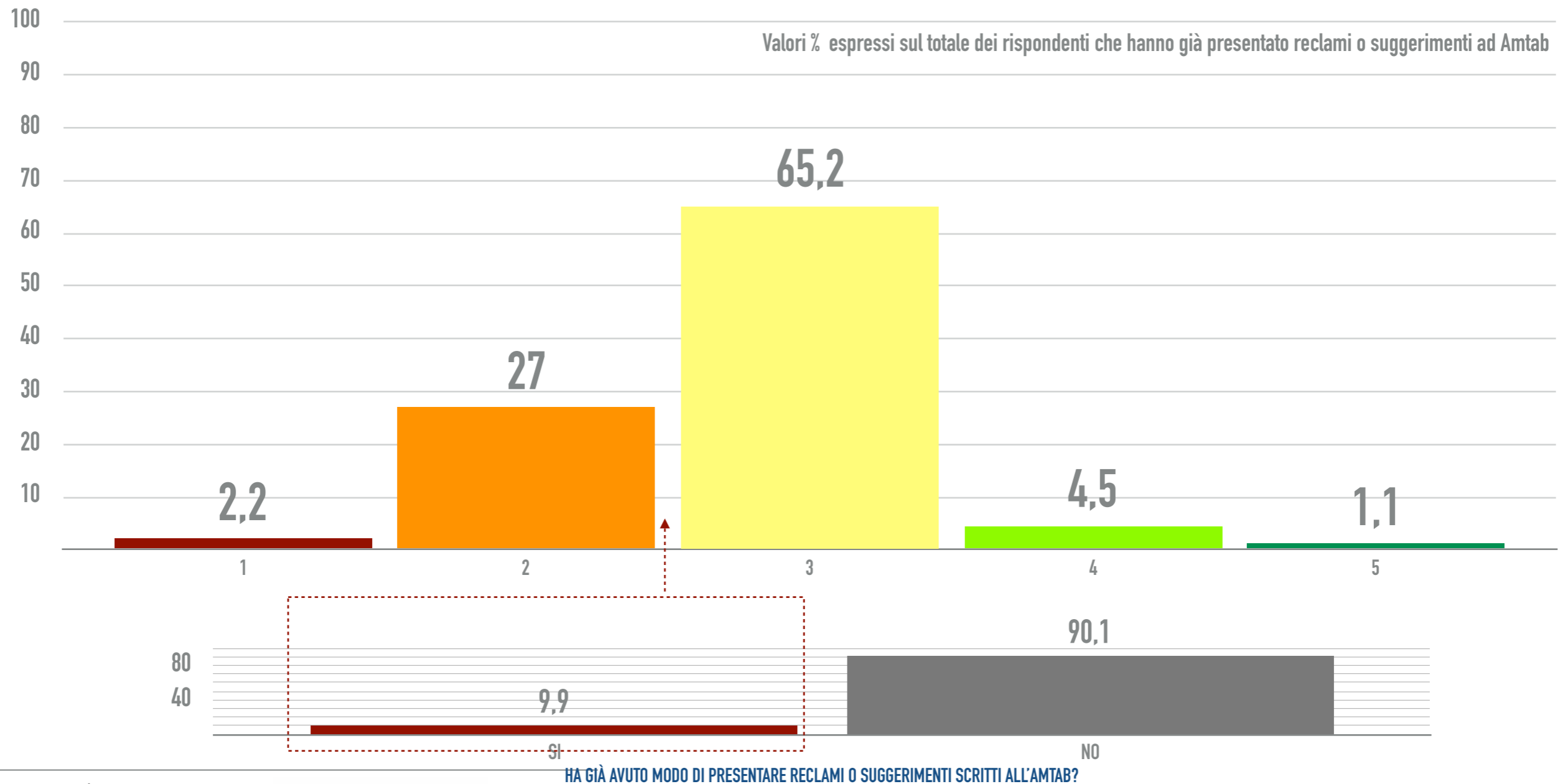
# HA GIÀ AVUTO MODO DI PRESENTARE RECLAMI O SUGGERIMENTI SCRITTI ALL'AMTAB?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

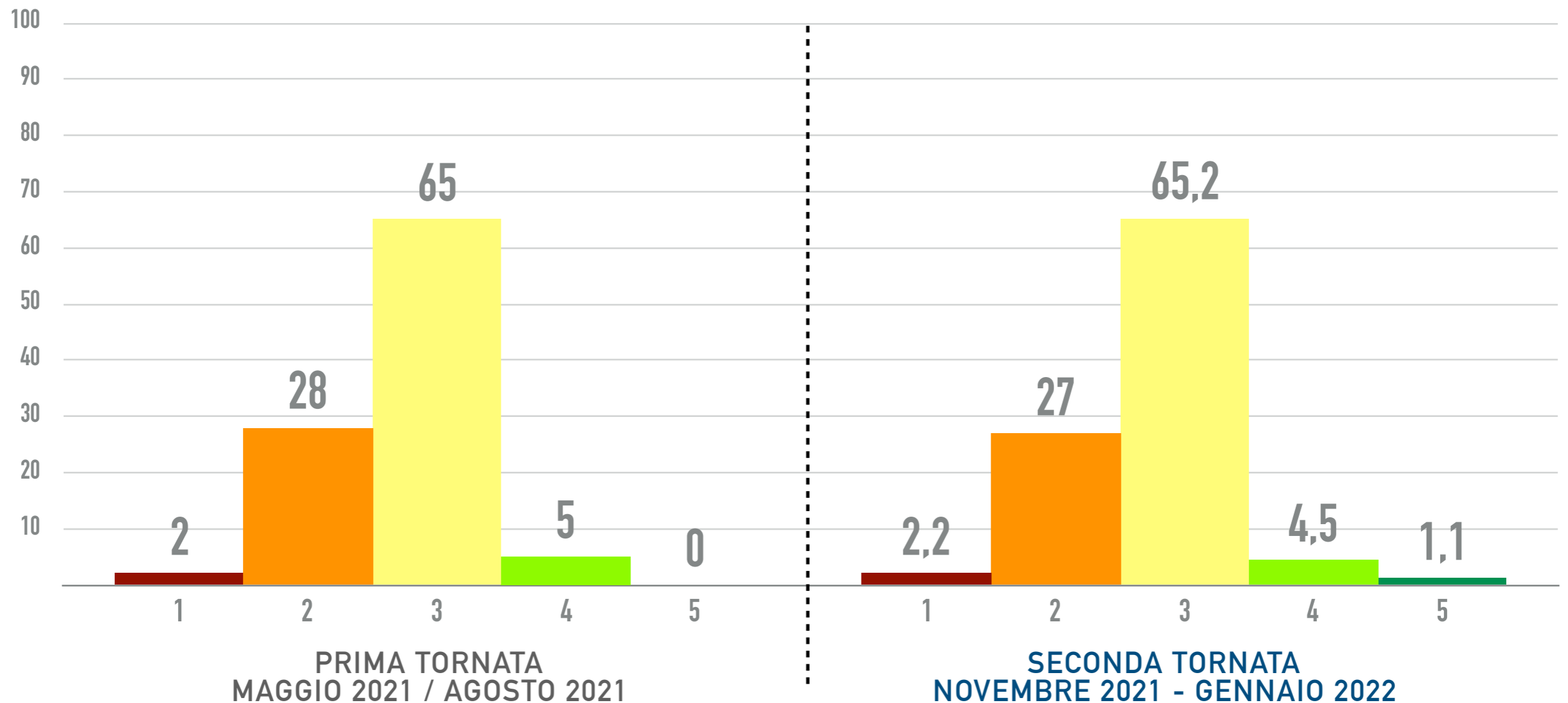
# QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO AL RISCONTRO RICEVUTO DA PARTE DI AMTAB PER QUESTO TIPO DI SERVIZIO



Prot. n. 0057598/2022 (c\_a662-c\_a662-REG\_UNICO\_PROT-22/02/2022 11:29:00-0057598)

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

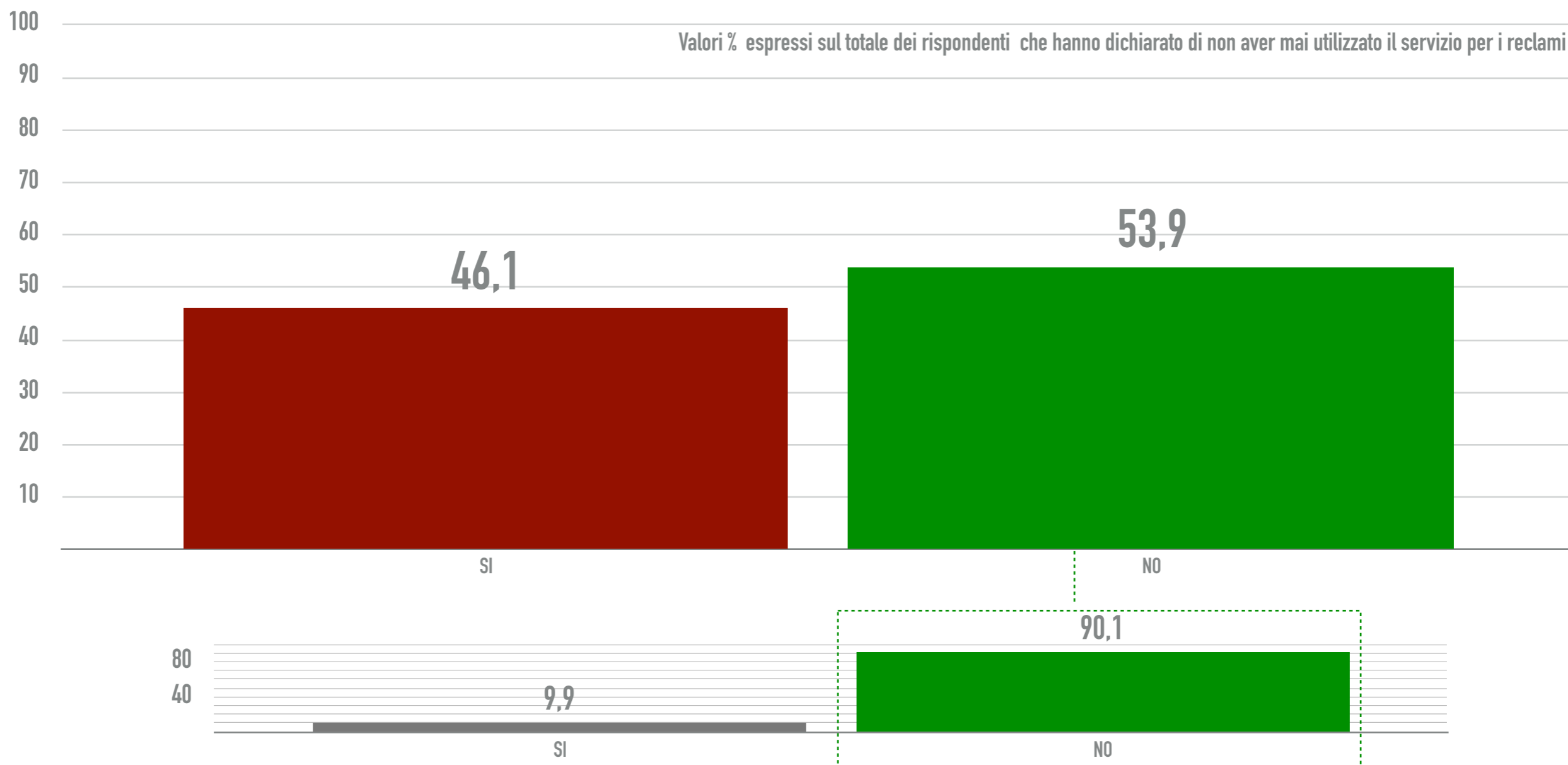
## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



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

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

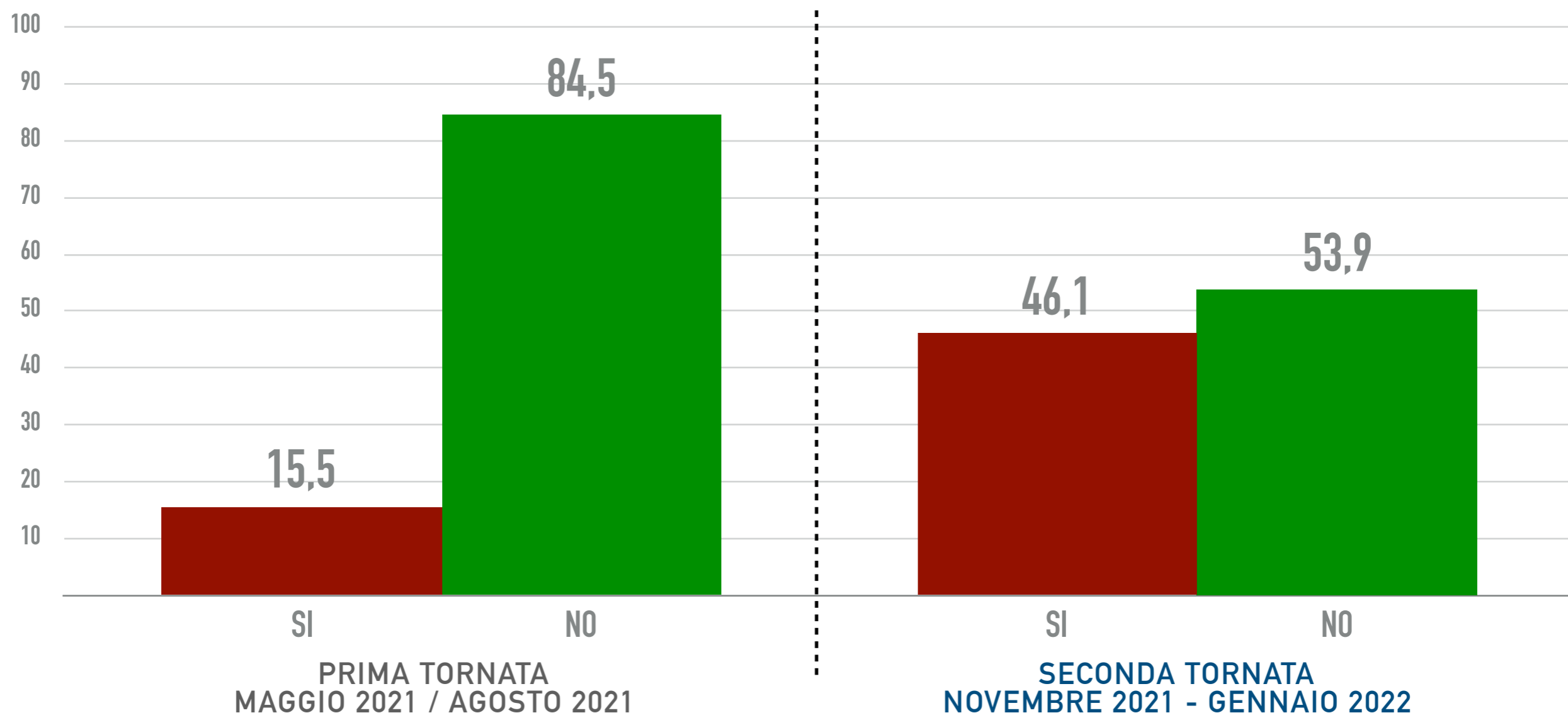
Valori % espressi sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di non aver mai utilizzato il servizio per i reclami



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

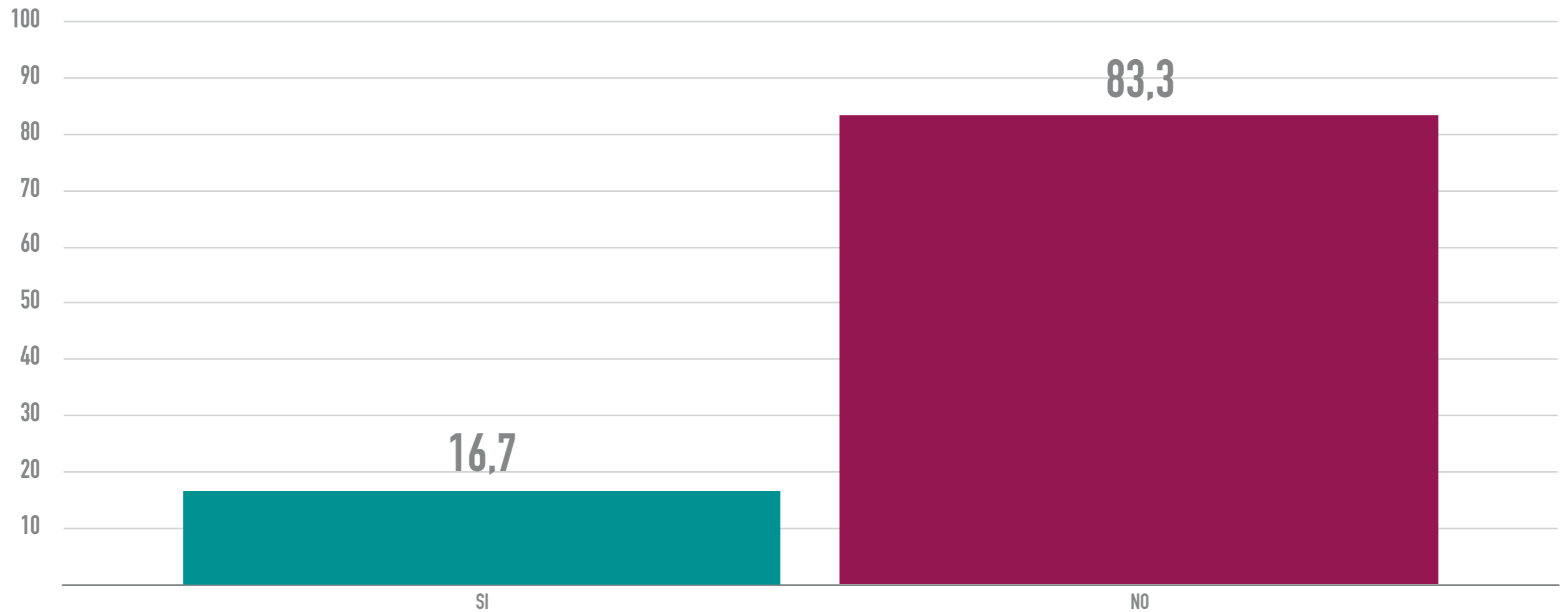
ANCHE SE NON HA MAI PRESENTATO RECLAMI/SUGGERIMENTI SCRITTI,  
CONOSCE IL PROCEDIMENTO PER POTERLI EFFETTUARE?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



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

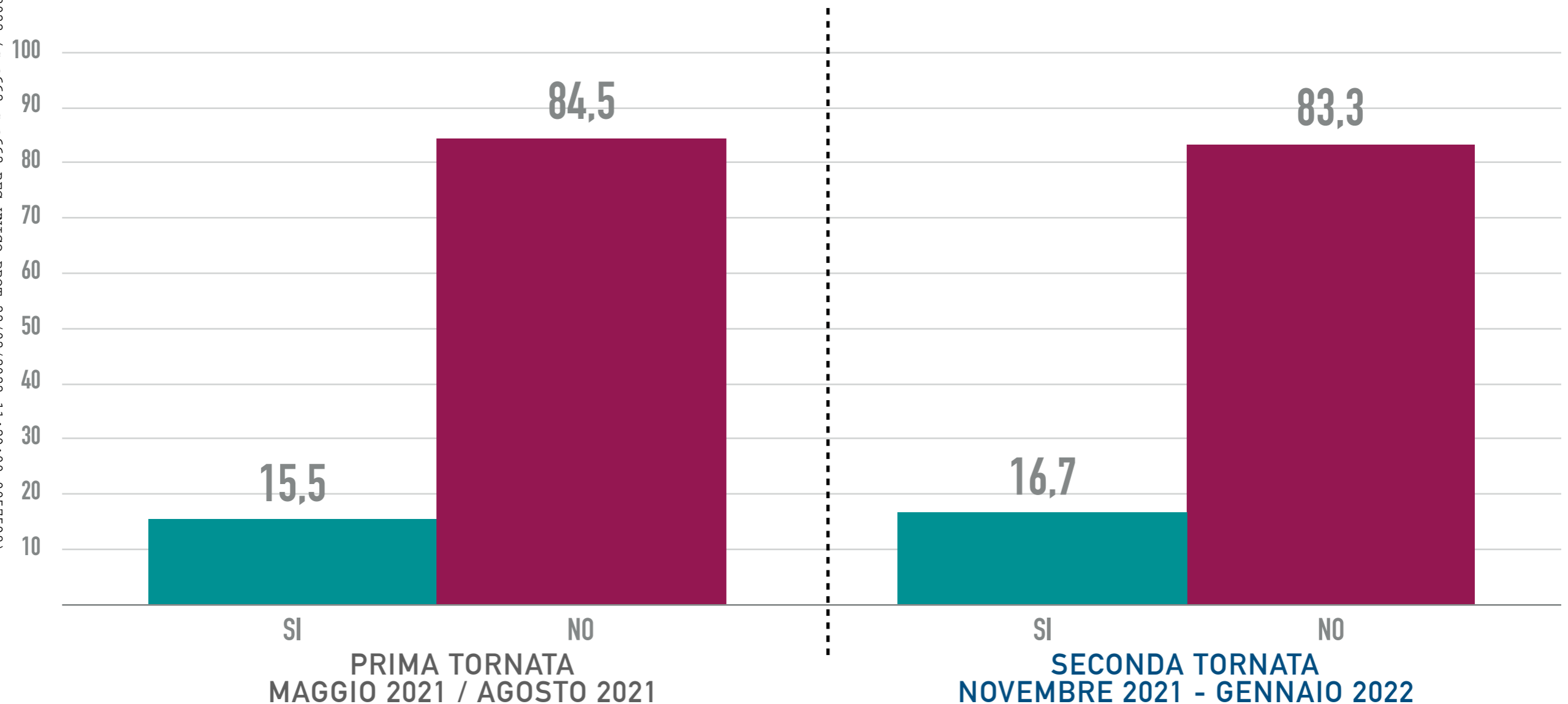
# HA GIÀ AVUTO MODO DI CONTATTARE IL NUMERO VERDE 800.450.444 PER RICHIEDERE INFORMAZIONI E/O INOLTARE RECLAMI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

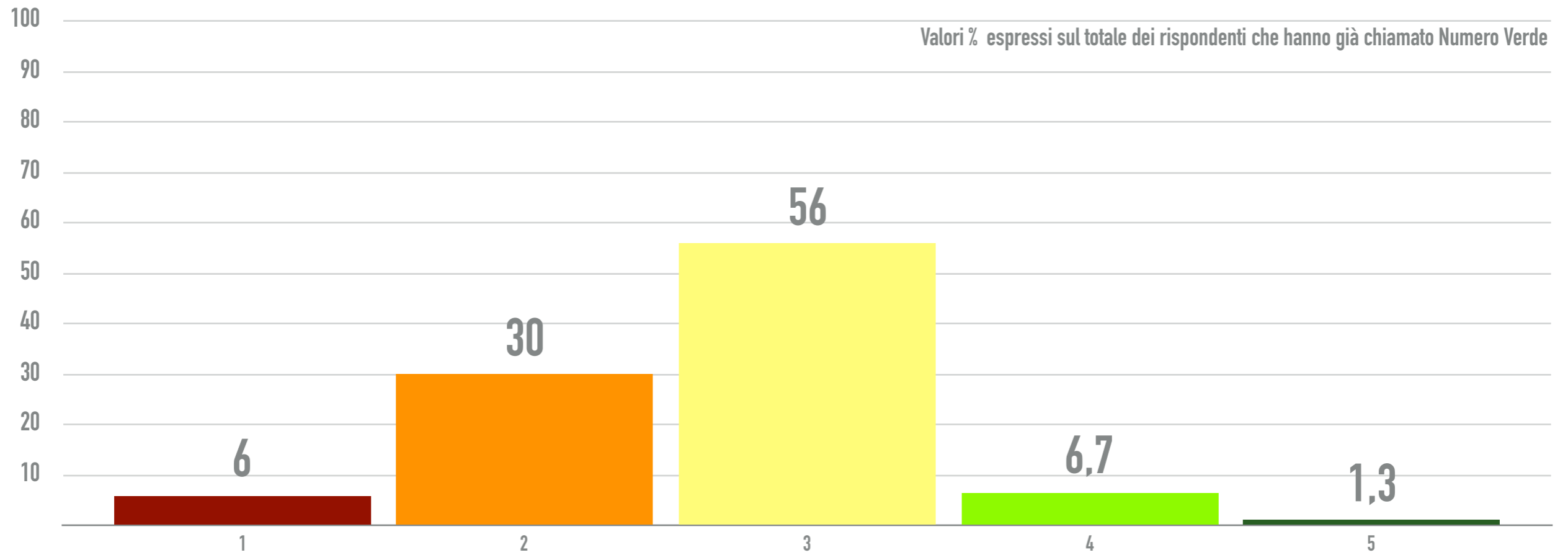
HA GIÀ AVUTO MODO DI CONTATTARE IL NUMERO VERDE 800.450.444 PER  
RICHIEDERE INFORMAZIONI E/O INOLTARE RECLAMI?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

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



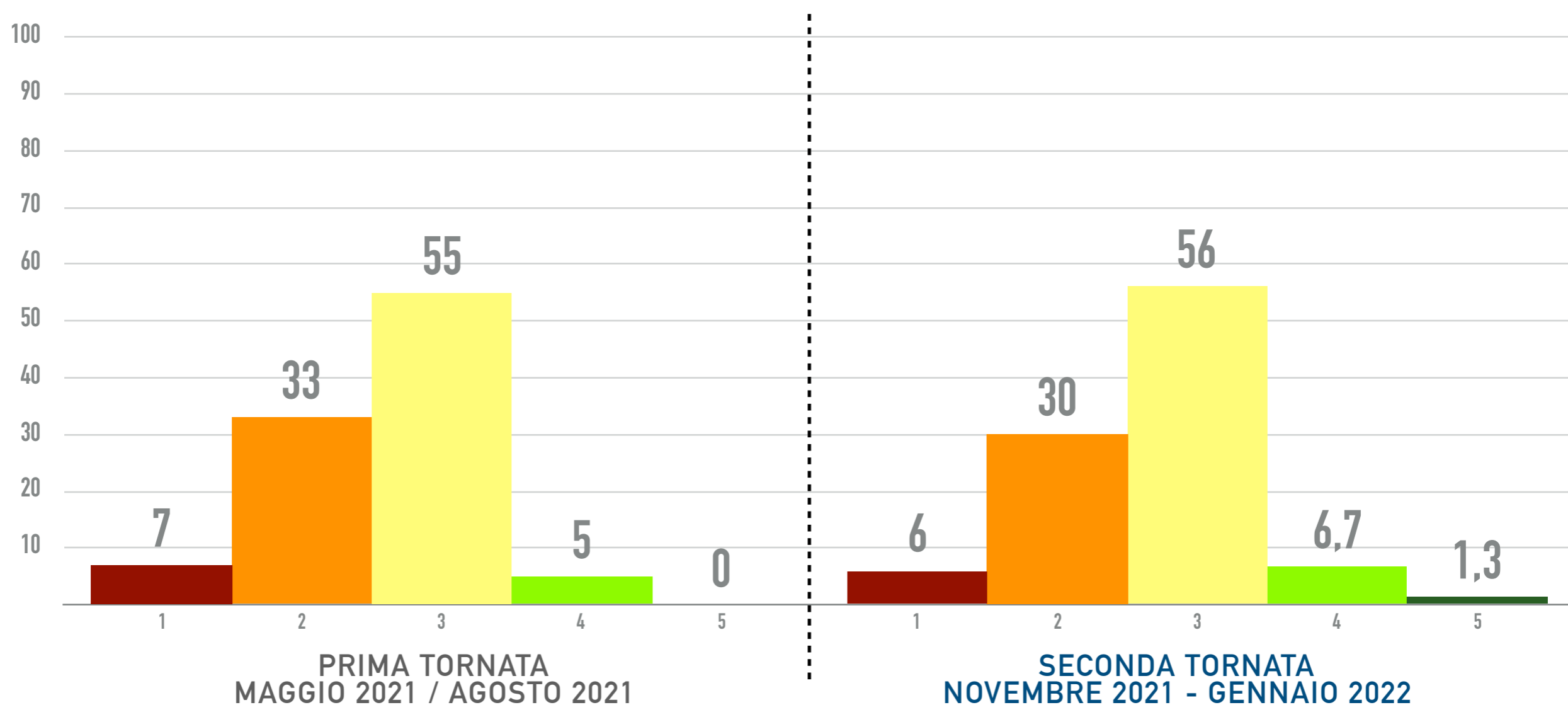
HA GIÀ AVUTO MODO DI CONTATTARE IL NUMERO VERDE 800.450.444 PER RICHIEDERE INFORMAZIONI E/O INOLTRE RECLAMI?

Prot. n. 0057598/2022 (c\_a662-c\_a662-REG\_UNICO\_PROT-22/02/2022 11:29:00-0057598)



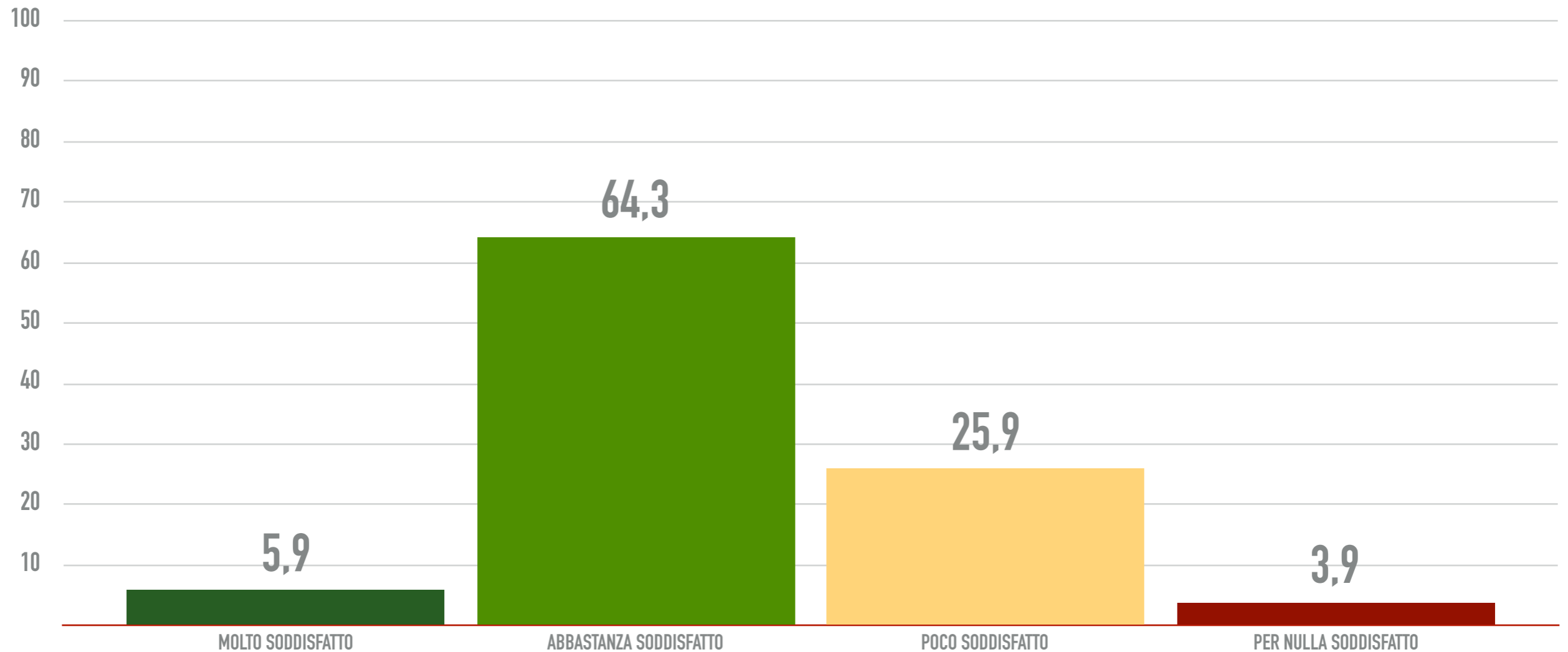
# QUAL È IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE/INSODDISFAZIONE IN MERITO ALLA CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



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

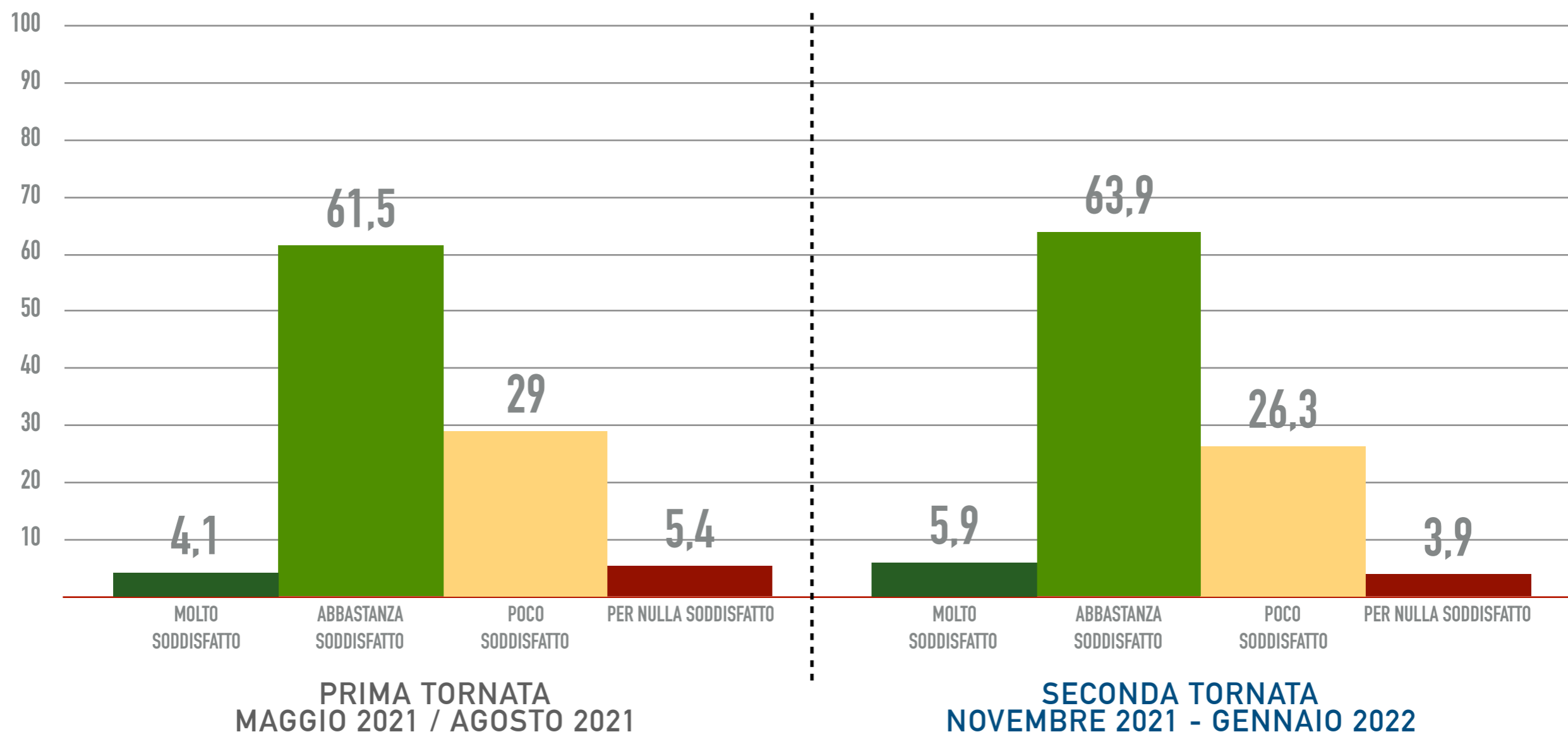
# COMPLESSIVAMENTE, IN CHE MISURA SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO OFFERTO DA AMTAB?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

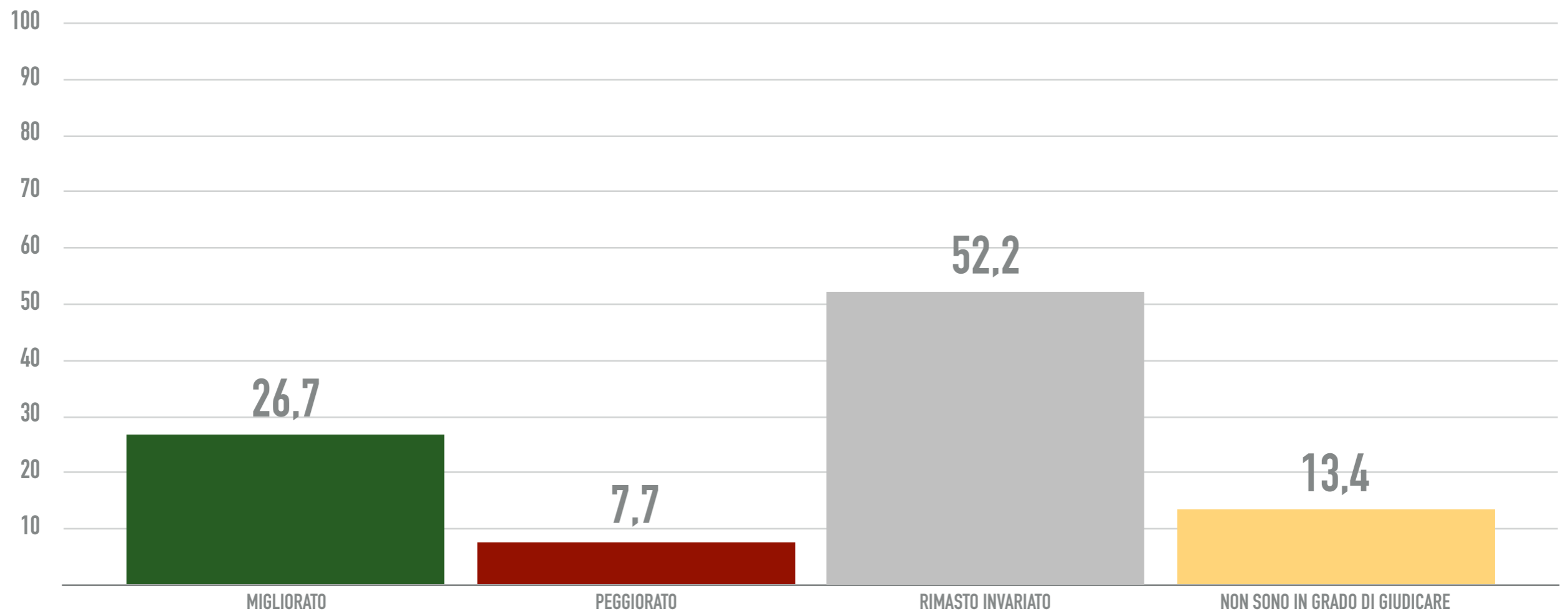
# COMPLESSIVAMENTE, IN CHE MISURA SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO OFFERTO DA AMTAB?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



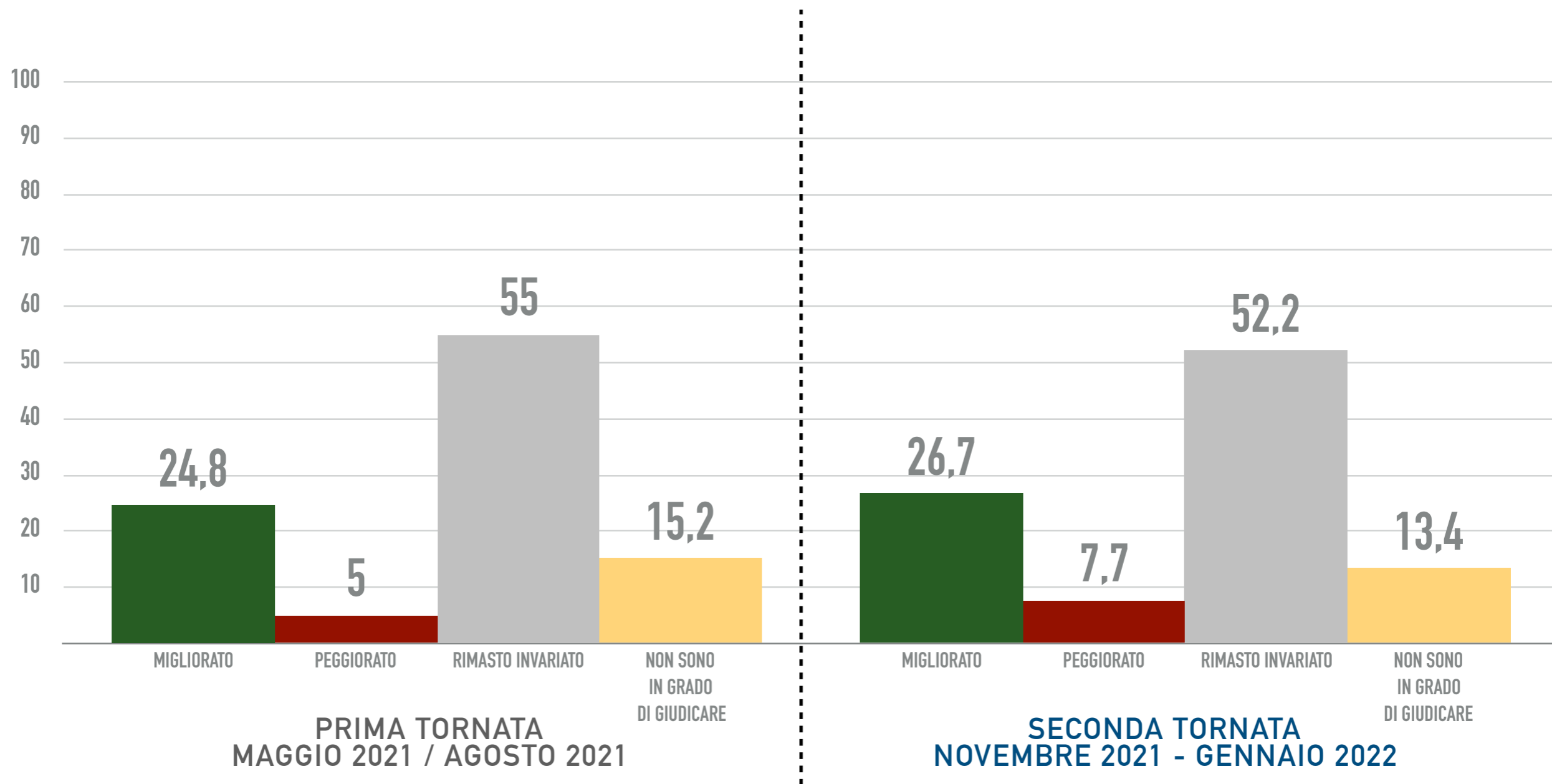
Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

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



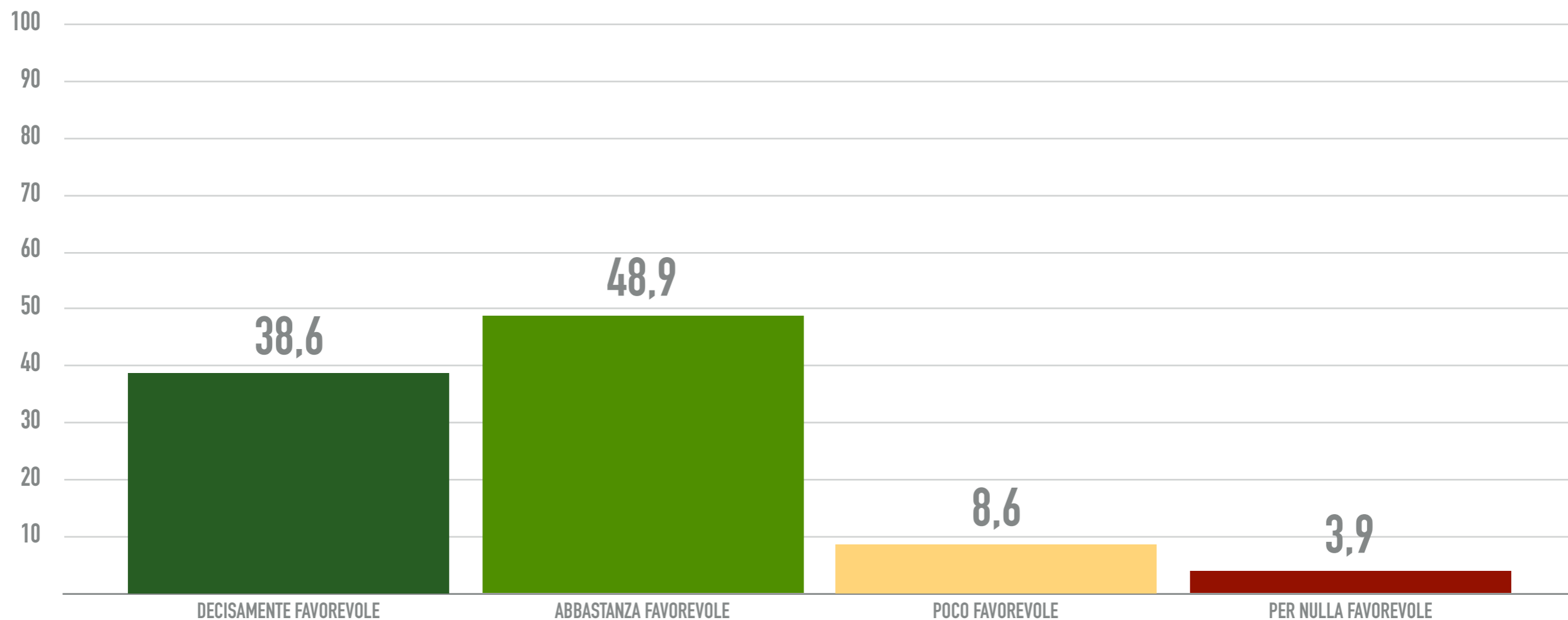
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO È: CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

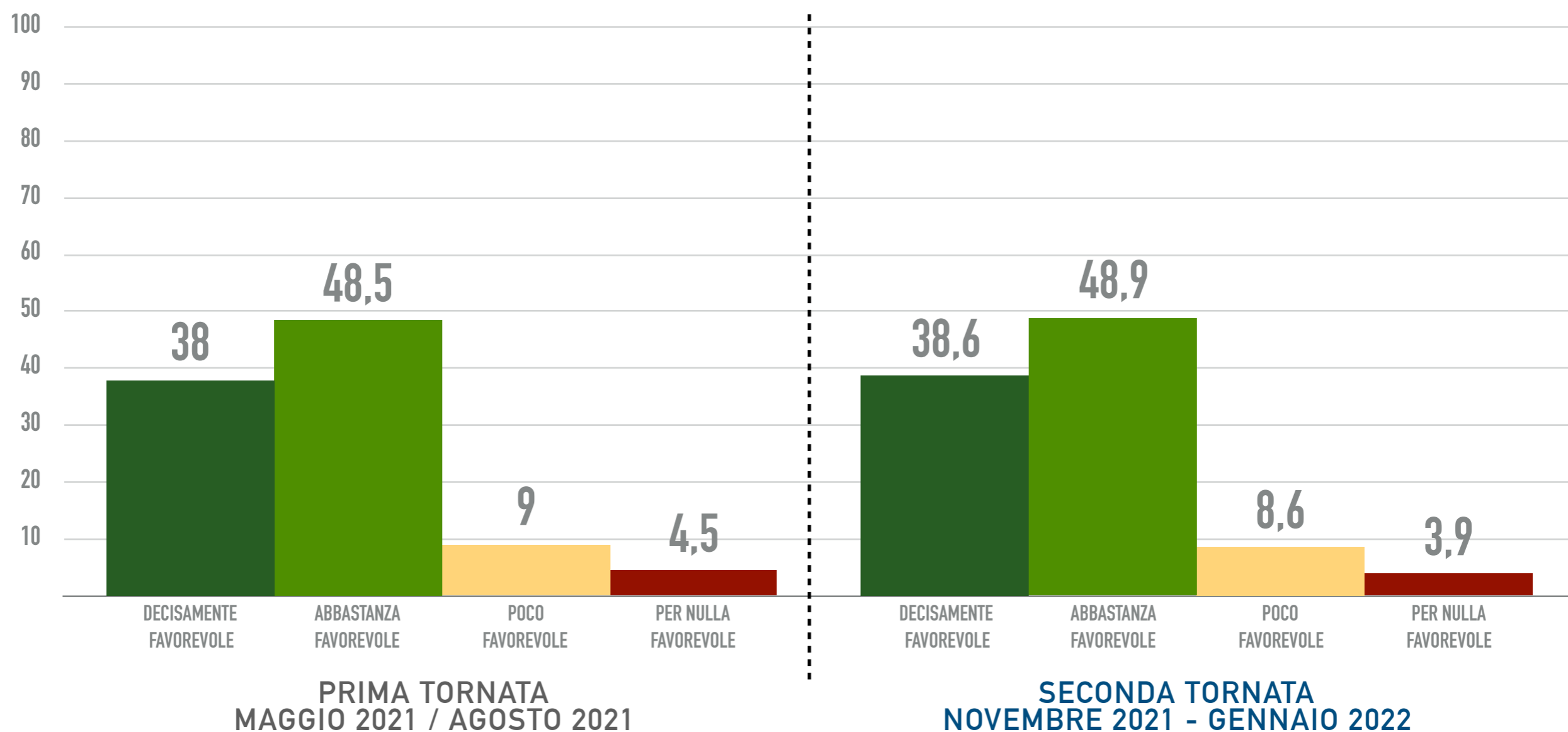
# COME VALUTA LA PRESENZA SUGLI AUTOBUS DI TORNELLI, CHE CONSENTONO L'INGRESSO A BORDO SOLTANTO A CHI È MUNITO DI TITOLO DI VIAGGIO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

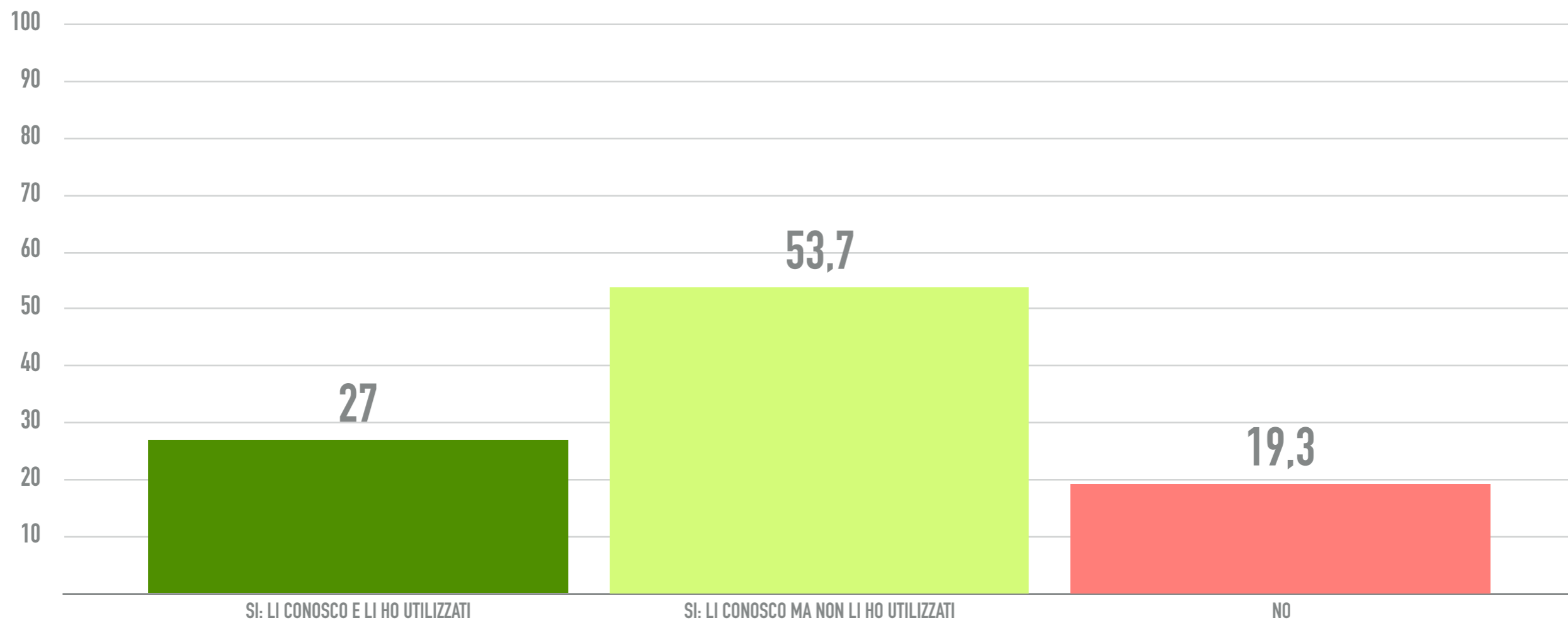
COME VALUTA LA PRESENZA SUGLI AUTOBUS DI TORNELLI, CHE CONSENTONO L'INGRESSO A BORDO SOLTANTO A CHI È MUNITO DI TITOLO DI VIAGGIO?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata

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

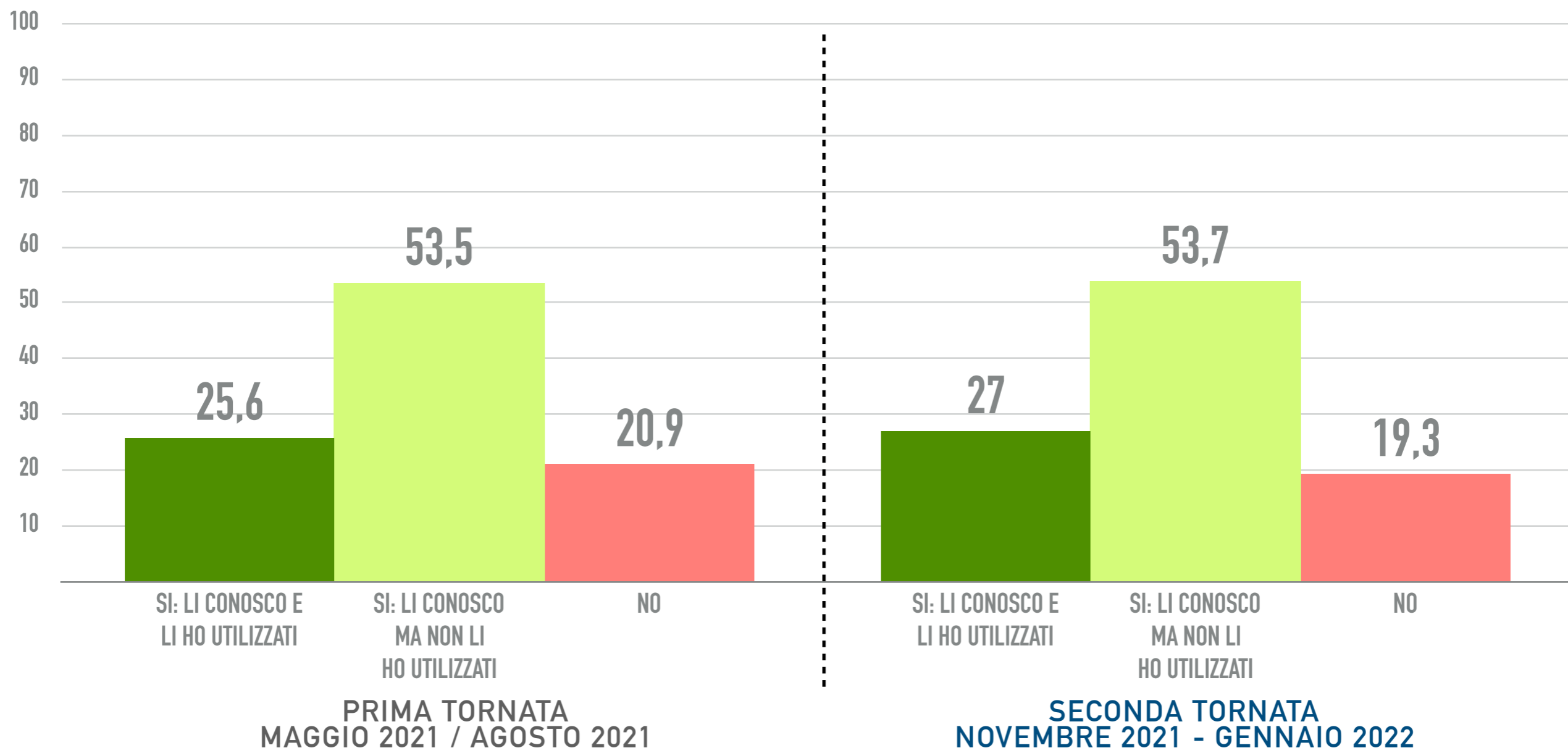


Valori % espressi sul totale dei rispondenti



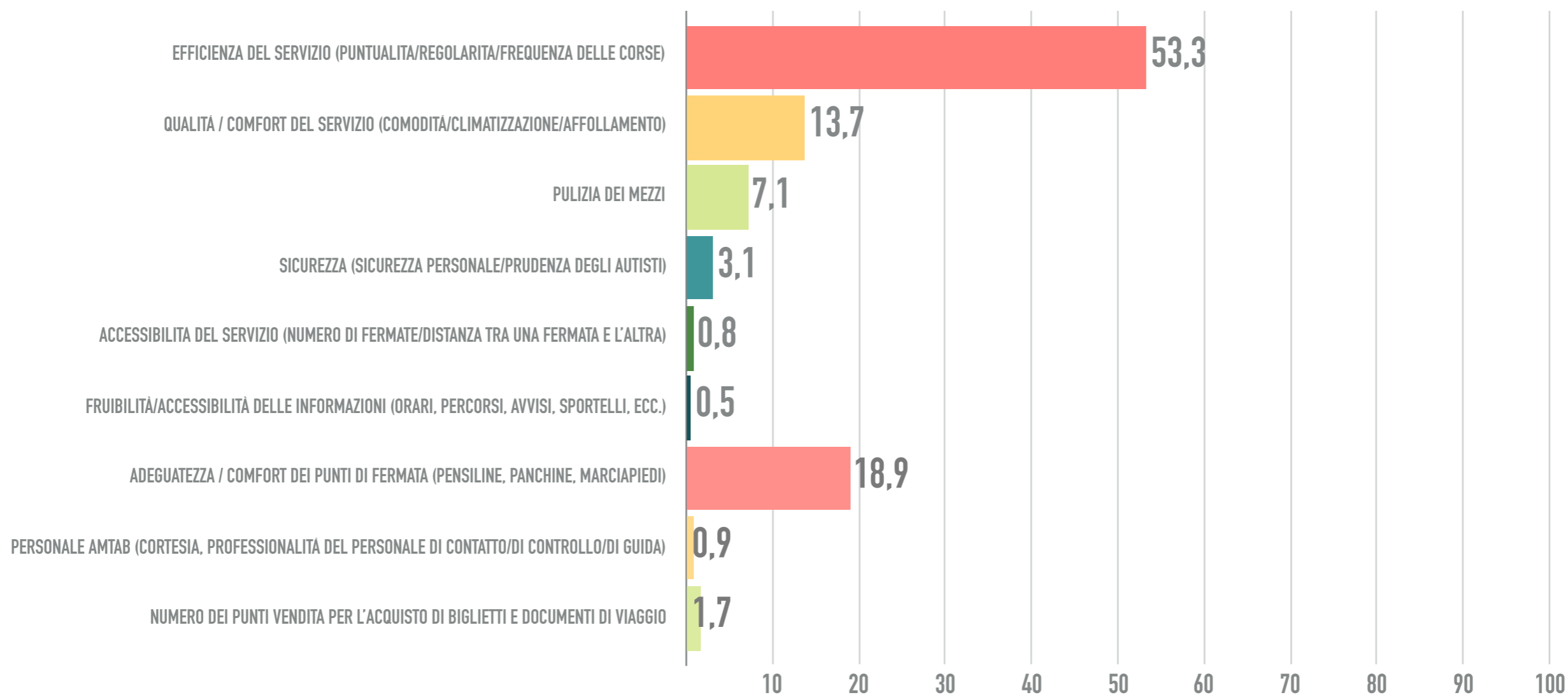
E' A CONOSCENZA DELLE MODALITÀ ALTERNATIVE DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI,  
QUALI AD ESEMPIO MUVT E MOBILE PAY?

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



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 DI TRASPORTO PUBBLICO?

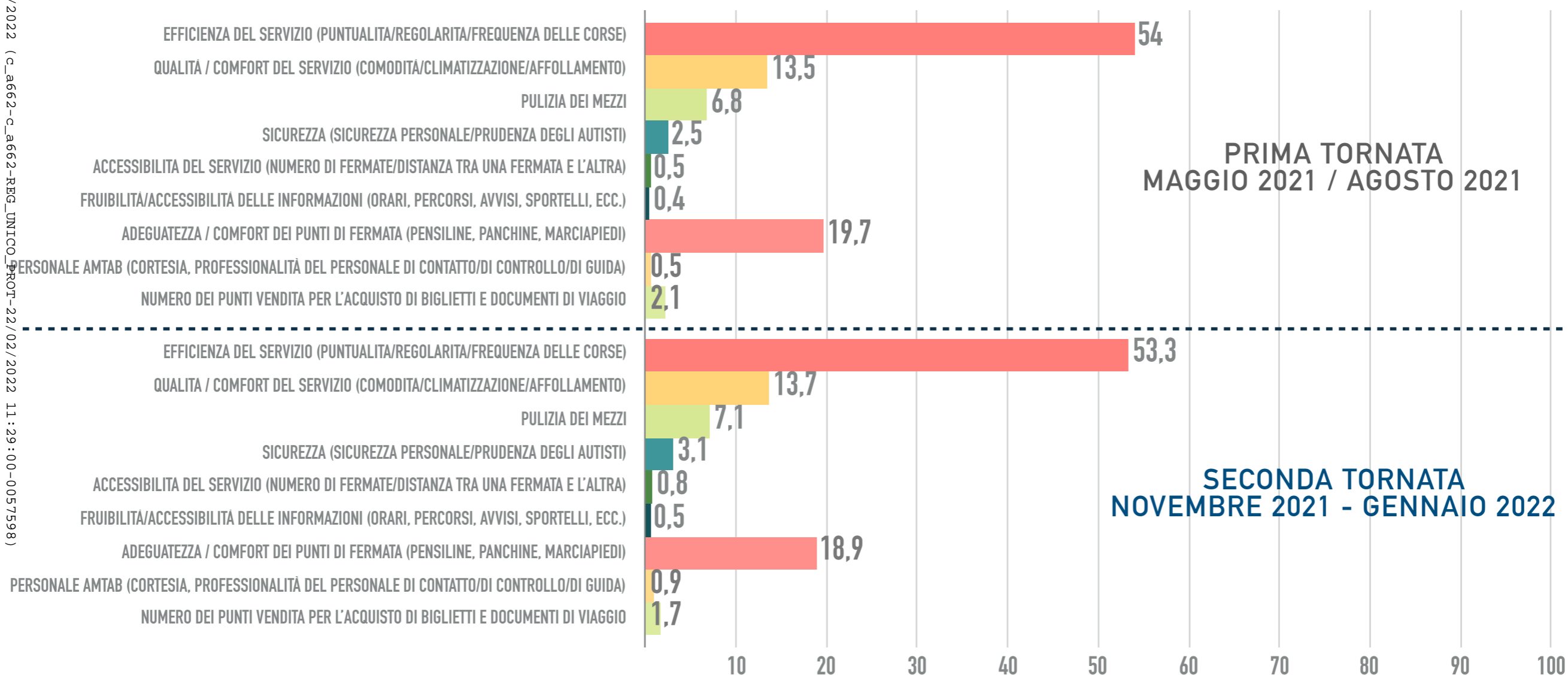


Valori % espressi sul totale delle risposte | Domanda con possibilità di risposta multipla

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

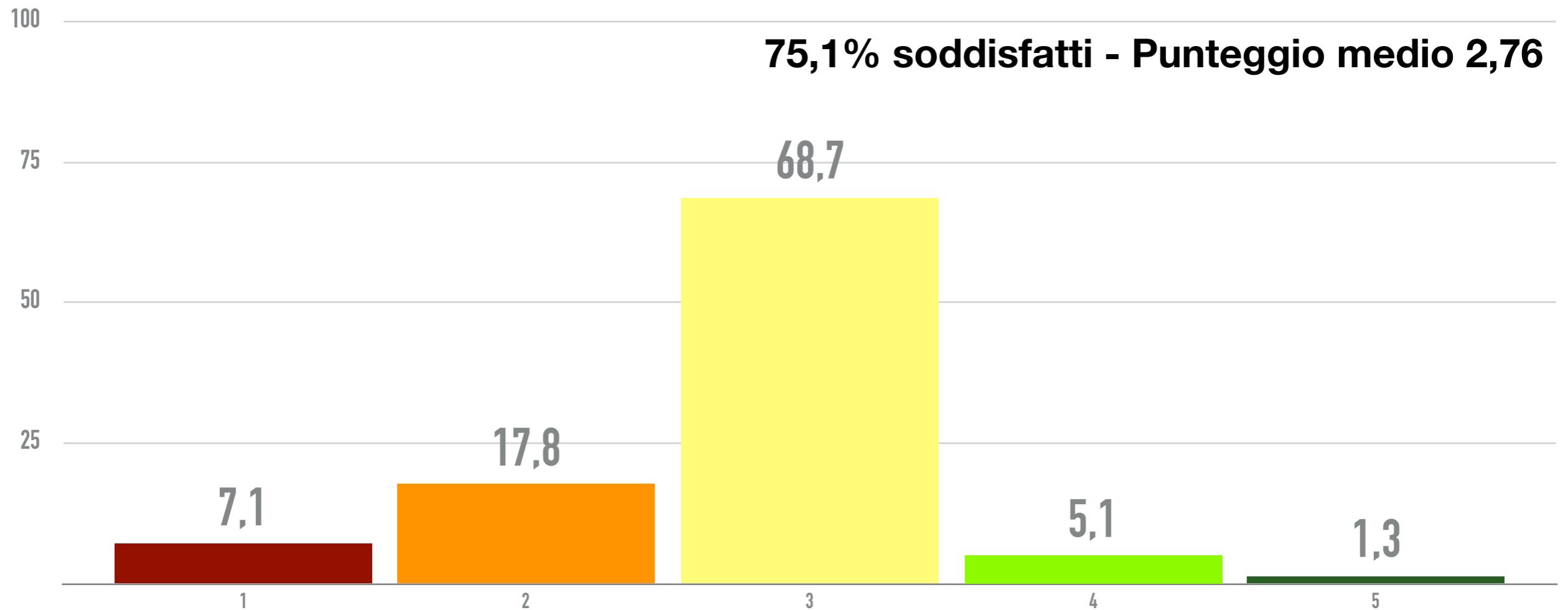
## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA

Prot. n. 0057598/2022 (c\_a662-c\_a662-REG\_UNICO-PROT-22/02/2022 11:29:00-0057598)



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?

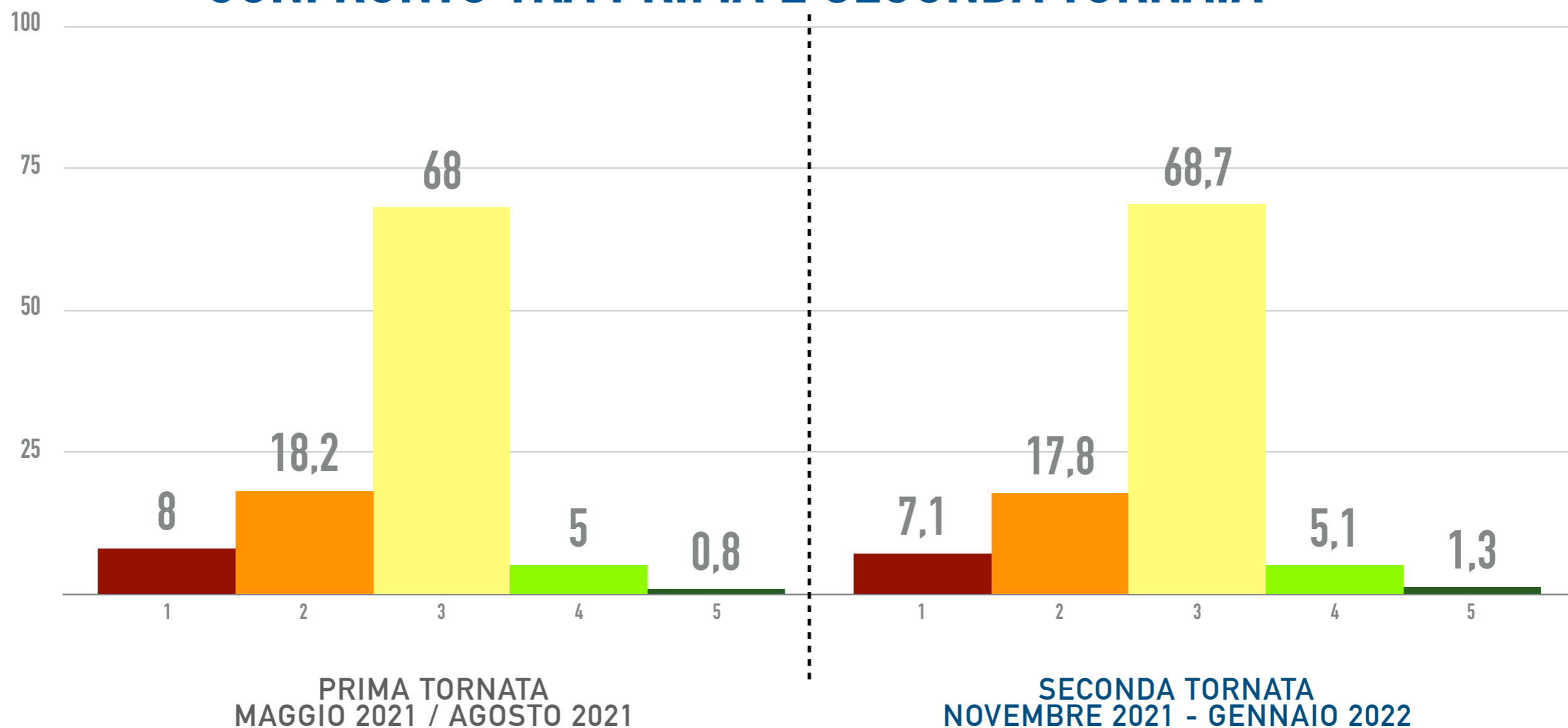


PUNTEGGIO DA 1 A 5 DOVE 1= PER NULLA E 5=MOLTO

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

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

## CONFRONTO TRA PRIMA E SECONDA TORNATA



Valori % espressi sul totale dei rispondenti per tornata



Prot. n. 0057598/2022 (c\_a662-c\_a662-REG\_UNICO\_PROT-22/02/2022 11:29:00-0057598)



**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:



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