

AMTAB – AZIENDA MOBILITÀ E TRASPORTI AUTOBUS BARI

INDAGINE PER LA VAUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2018

29 novembre 2018





INDICE

1.
OBIETTIVI E
METODOLOGIA
DELL'INDAGINE



3.
INDAGINE
PARK & RIDE



5.
INDAGINE AREE
DI SOSTA SU
STRADA



2.
INDAGINE TPL



4.
INDAGINE AREE
DI SOSTA
RECINTATE





Sezione 1

1.
OBIETTIVI E
METODOLOGIA
DELL'INDAGINE



3.
INDAGINE
PARK & RIDE



5.
INDAGINE AREE
DI SOSTA SU
STRADA

2.
INDAGINE TPL



4.
INDAGINE AREE
DI SOSTA
RECINTATE



Obiettivi

Rilevazione ed analisi del livello di soddisfazione degli utenti verso una serie di indicatori di servizio concordati con il Committente per ciascuna delle quattro indagini previste: TPL, Park & Ride, Aree di sosta recintate, Aree di sosta su strada

Evoluzione del servizio

Profilazione socio-demografica e comportamentale degli utenti

Scala di valutazione adottata: da 1 (giudizio inferiore) a 10 (giudizio superiore)

Modalità di rilevazione

Interviste dirette face to face, condotte in più lingue, con la modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview), con l'ausilio di tablet su cui è stato inserito il questionario in formato elettronico

Articolazione del monitoraggio

Programma definito dall'AMTAB SPA, articolato in una sessione svolta dall'8 ottobre al 5 novembre, con copertura dell'intero arco orario operativo del servizio AMTAB e delle giornate della settimana, ad esclusione dei festivi, come richiesto dal Committente

Campione

Campione previsto: 3.000 interviste

Campione effettuato: 3.044 interviste

Indagine	Campione effettivo	Campione previsto
TPL	1.922	1.900
Park & Ride	603	600
Aree di sosta recintate	204	200
Aree di sosta su strada	315	300
Totale	3.044	3.000

Margine di errore statistico

Per il calcolo del margine di errore statistico si utilizza la seguente formula:

$$e = 1,96 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

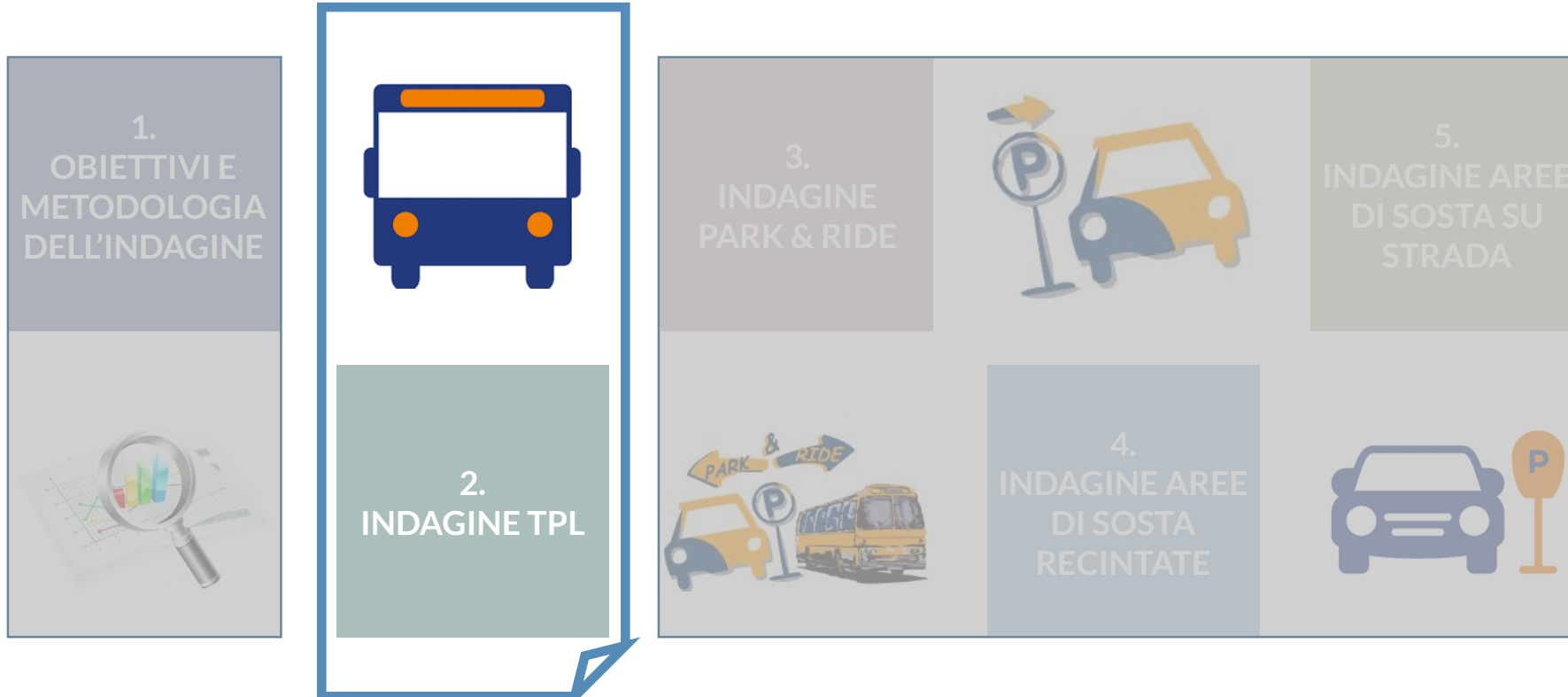
dove:

- n = dimensione del campione
- 1,96 = intervallo di fiducia pari al 95% della curva di distribuzione
- p = % di soddisfatti
- e = errore statistico

Il campione totale e quello del TPL presentano un margine di errore statistico, con un livello di fiducia del 95% ed ipotizzando una distribuzione media tra soddisfatti e insoddisfatti del 80/10 (valore riscontrato nel corso dell'indagine) pari rispettivamente a: Campione complessivo (3.044 unità): 1,4%; Campione TPL (1.922 unità): 1,8%



Sezione 2



2. INDAGINE TPL

Linee monitorate

Linea				
		Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	6	102	5,3	5,3
	2	99	5,2	10,5
	21	96	5,0	15,5
	27	96	5,0	20,4
	3	96	5,0	25,4
	4	96	5,0	30,4
	53	96	5,0	35,4
	19	95	4,9	40,4
	11	94	4,9	45,3
	11/	93	4,8	50,1
	12/	93	4,8	54,9
	10	91	4,7	59,7
	12	90	4,7	64,4
	22	90	4,7	69,0
	1	82	4,3	73,3
	13	80	4,2	77,5
	16	60	3,1	80,6
	7	55	2,9	83,5
	20	50	2,6	86,1
	2/	41	2,1	88,2
	71	40	2,1	90,3
	23	35	1,8	92,1
	33	32	1,7	93,8
	9	31	1,6	95,4
	Linea D	30	1,6	96,9
	14	20	1,0	98,0
	50	20	1,0	99,0
	35	19	1,0	100,0
	Totale	1922	100,0	

2. INDAGINE TPL

Indicatori monitorati

Indicatore	Abbreviativo
Giudizio complessivo	complessivo
Rispetto degli orari	orari
Regolarità corse	regol
Frequenza delle corse	freq cor
Comfort autobus	comfort
Affollamento dei mezzi ore di punta	affollamento
Pulizia dei mezzi	pulizia mezzi
Pulizia delle fermate con pensilina	pulizia fermate
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	prud e sic
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	furti e aggr
Informazioni fornite alla clientela	info clientela
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	info orari e perc
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	attrezzature ferm
Personale preposto ai capolinea	personale capolinea
Personale sui mezzi	personale mezzi
Personale di controllo	personale controllo
Ufficio abbonamenti via Fornari	uff abb v. forn
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	tornelli
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	punti acq titoli
Bari Digitale e Mobile Pay	servizi digitali
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	coincidenze auto
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	coincidenze ferrovie
Coincidenza orari-Altri mezzi	coincidenze altro
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	facilità info
Tempo di risposta reclami	tempi risp reclami
Soluzione del problema reclami	prob solving reclami
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	capacità risp rich info
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	eff risp rich info

Base campionaria per singolo fattore monitorato

Giudizio complessivo	1921
Rispetto degli orari	1906
Regolarità corse	1910
Frequenza delle corse	1909
Comfort autobus	1895
Affollamento dei mezzi ore di punta	1862
Pulizia dei mezzi	1910
Pulizia delle fermate con pensilina	1898
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	1902
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	1894
Informazioni fornite alla clientela	1893
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	1904
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	1909
Personale preposto ai capolinea	1822
Personale sui mezzi	1903
Personale di controllo	1835
Ufficio abbonamenti via Fornari	1370
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	1828
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	1882
Bari Digitale e Mobile Pay	345
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	917
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	1110
Coincidenza orari-Altri mezzi	1572
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	1869
Tempo di risposta reclami	147
Soluzione del problema reclami	145
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	342
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	340

2.

INDAGINE TPL

Base campionaria
singolo indicatore
monitorato

2. INDAGINE TPL

Prospetto generale

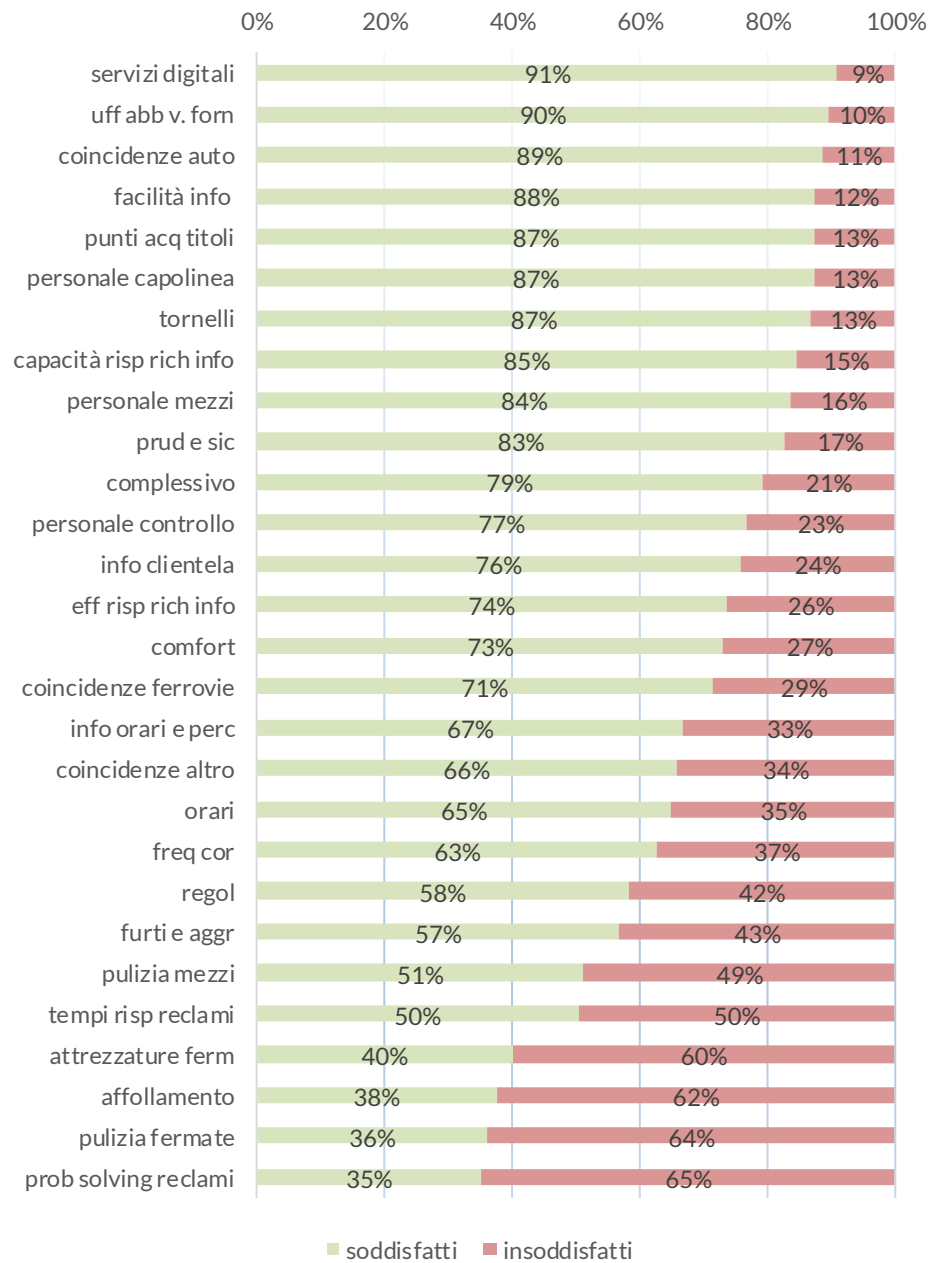
Livello di
soddisfazione -
Percentuale
soddisfatti

Indicatore	soddisfatti 2018	% soddisfatti
Giudizio complessivo	79%	79%
Rispetto degli orari	65%	65%
Regolarità corse	58%	58%
Frequenza delle corse	63%	63%
Comfort autobus	73%	73%
Affollamento dei mezzi ore di punta	38%	38%
Pulizia dei mezzi	51%	51%
Pulizia delle fermate con pensilina	36%	36%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	83%	83%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	57%	57%
Informazioni fornite alla clientela	76%	76%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	67%	67%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	40%	40%
Personale preposto ai capolinea	87%	87%
Personale sui mezzi	84%	84%
Personale di controllo	77%	77%
Ufficio abbonamenti via Fornari	90%	90%
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	87%	87%
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	87%	87%
Bari Digitale e Mobile Pay	91%	91%
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	89%	89%
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	71%	71%
Coincidenza orari-Altri mezzi	66%	66%
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	88%	88%
Tempo di risposta reclami	50%	50%
Soluzione del problema reclami	35%	35%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	85%	85%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	74%	74%

2. INDAGINE TPL

Prospetto generale

Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti



2. INDAGINE TPL

Livello di soddisfazione – Macro aree

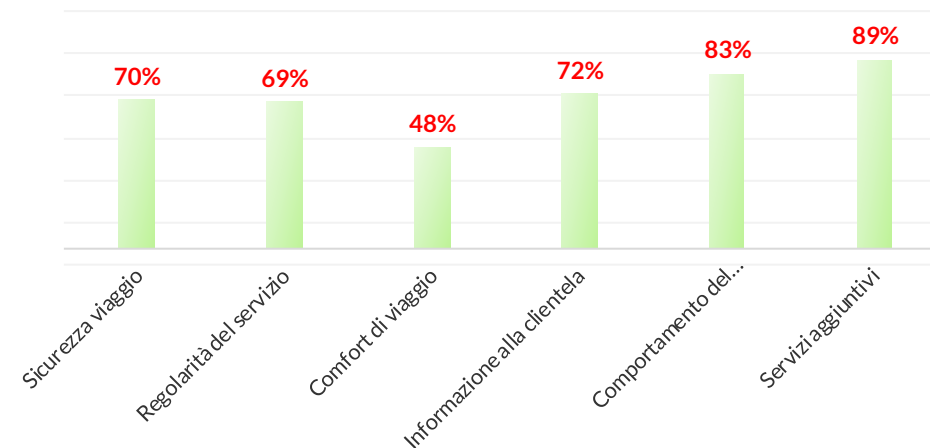
MACRO AREA	INDICATORE	
Sicurezza viaggio	Prudenza della guida e sicurezza mezzi	
	Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	
Regolarità del servizio	Rispetto degli orari	
	Regolarità corse	
	Frequenza delle corse	
	Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	
	Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	
	Coincidenza orari-Altri mezzi	
Comfort di viaggio	Comfort autobus	
	Affollamento dei mezzi ore di punta	
	Pulizia dei mezzi	
	Pulizia delle fermate con pensilina	
	Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	
	Informazioni fornite alla clientela	
Informazione alla clientela	Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	
	Ufficio abbonamenti via Fornari	
	Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	
	Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	
	Tempo di risposta reclami	
	Soluzione del problema reclami	
	Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	
	Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	
	Comportamento del personale	Personale preposto ai capolinea
		Personale sui mezzi
Personale di controllo		
Servizi aggiuntivi	Bari Digitale e Mobile Pay	
	Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	

MACRO-AREA

MACRO-AREA	Percentuale soddisfatti (*)
Sicurezza viaggio	70%
Regolarità del servizio	69%
Comfort di viaggio	48%
Informazione alla clientela	72%
Comportamento del personale	83%
Servizi aggiuntivi	89%

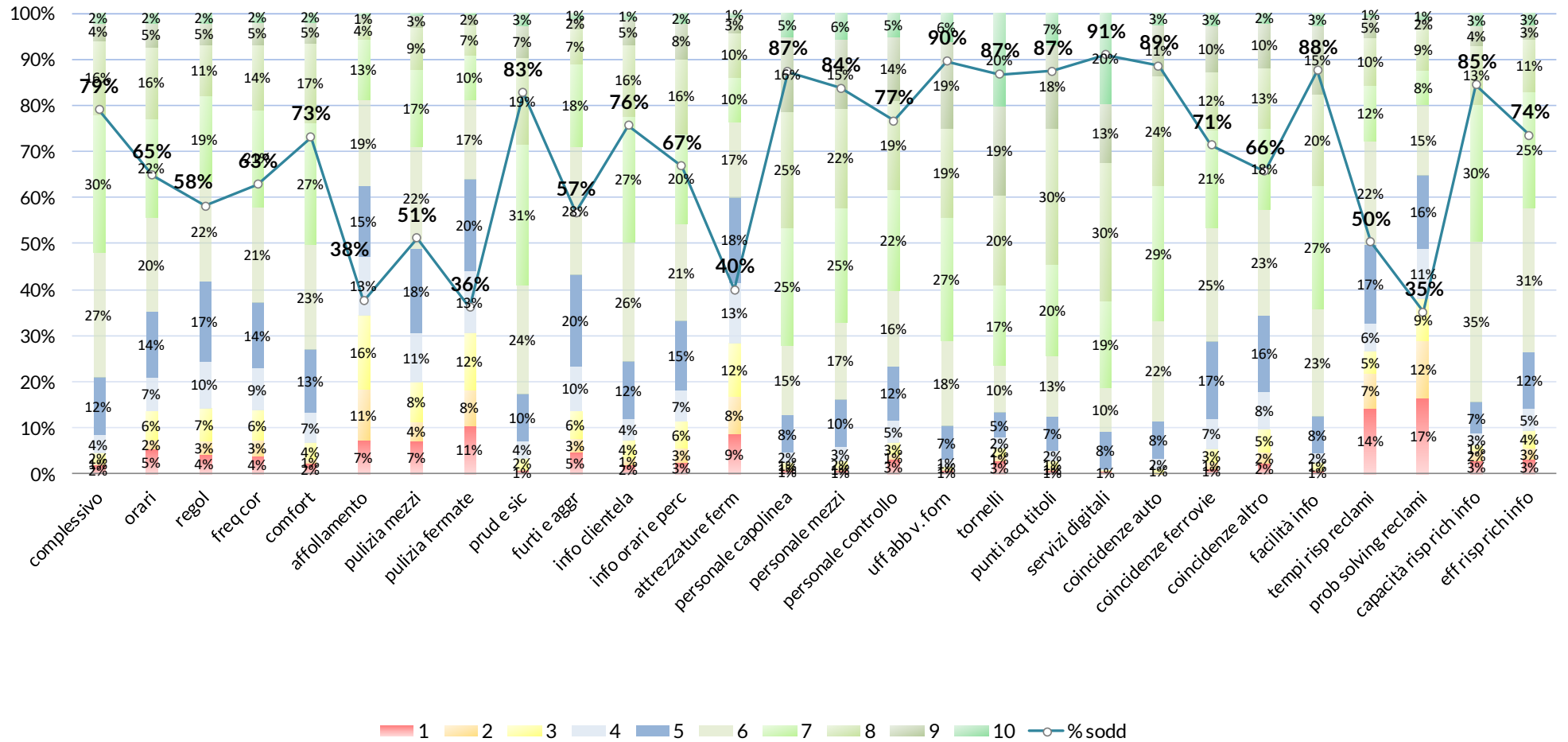
(*) Nota: percentuale ottenuta come media dei corrispettivi indicatori della macro-area

% soddisfatti



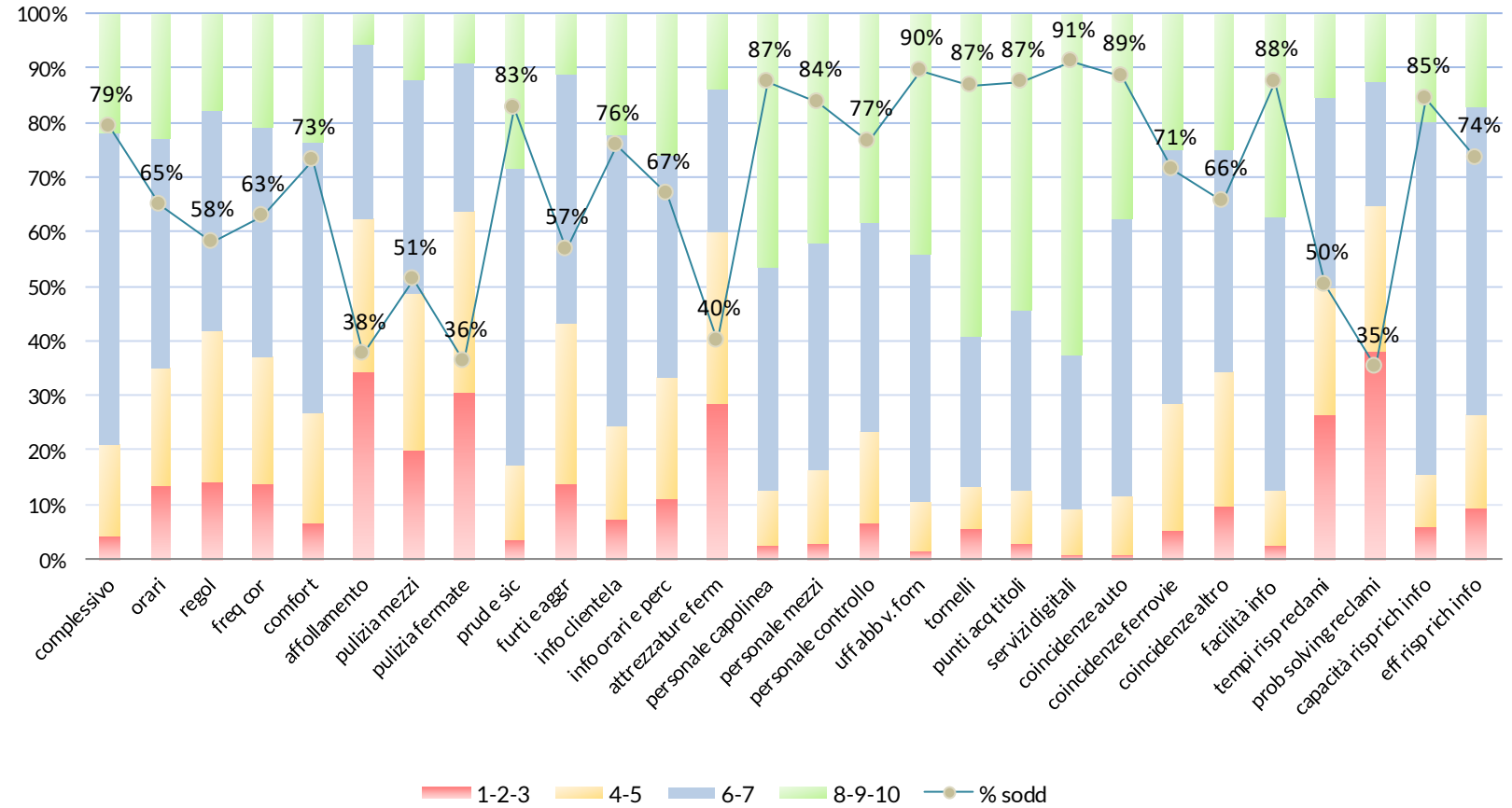
2. INDAGINE TPL

Livello di soddisfazione - Percentuale singoli giudizi espressi



2. INDAGINE TPL

Livello di soddisfazione - Percentuale giudizi espressi classi aggregate

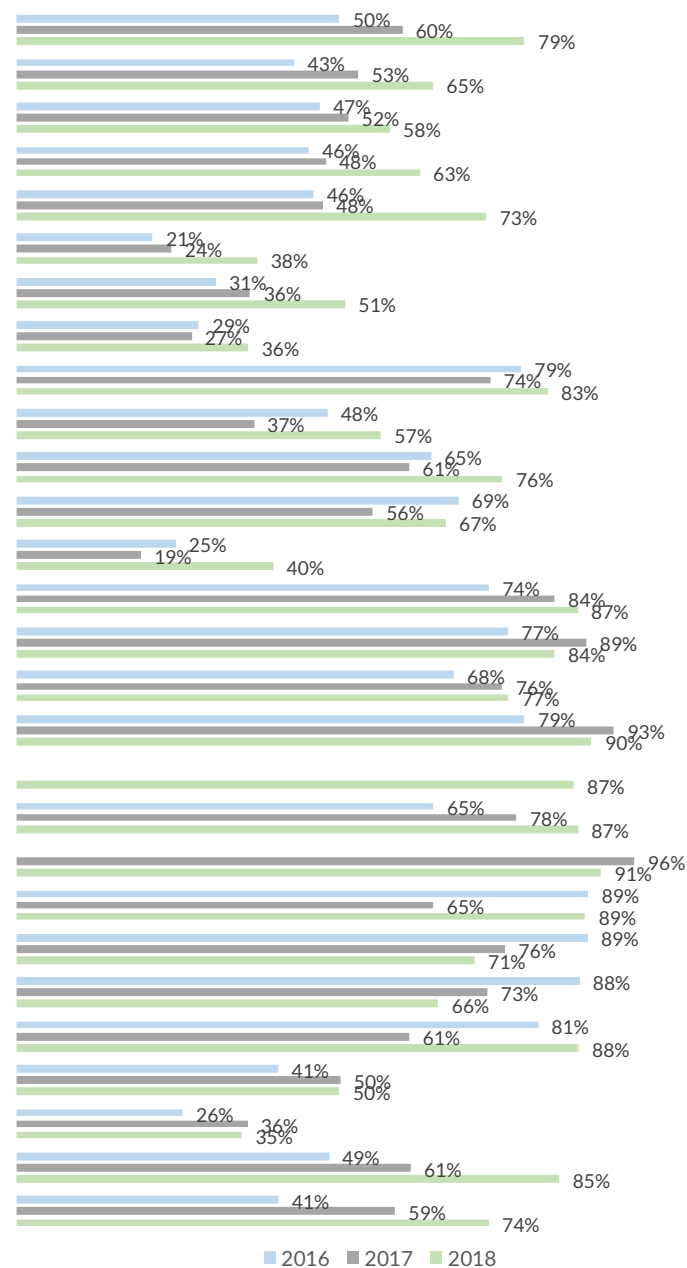


2. INDAGINE TPL

Livello di soddisfazione - Serie storica

Indicatore	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	50%	60%	79%
Rispetto degli orari	43%	53%	65%
Regolarità corse	47%	52%	58%
Frequenza delle corse	46%	48%	63%
Comfort autobus	46%	48%	73%
Affollamento dei mezzi ore di punta	21%	24%	38%
Pulizia dei mezzi	31%	36%	51%
Pulizia delle fermate con pensilina	29%	27%	36%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	79%	74%	83%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	48%	37%	57%
Informazioni fornite alla clientela	65%	61%	76%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	69%	56%	67%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	25%	19%	40%
Personale preposto ai capolinea	74%	84%	87%
Personale sui mezzi	77%	89%	84%
Personale di controllo	68%	76%	77%
Ufficio abbonamenti via Fornari	79%	93%	90%
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	n.s.	n.s.	87%
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	65%	78%	87%
Bari Digitale e Mobile Pay	n.s.	96%	91%
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	89%	65%	89%
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	89%	76%	71%
Coincidenza orari-Altri mezzi	88%	73%	66%
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	81%	61%	88%
Tempo di risposta reclami	41%	50%	50%
Soluzione del problema reclami	26%	36%	35%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	49%	61%	85%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	41%	59%	74%
Media generale	56%	59%	69%

n.s. non somministrata



2. INDAGINE TPL

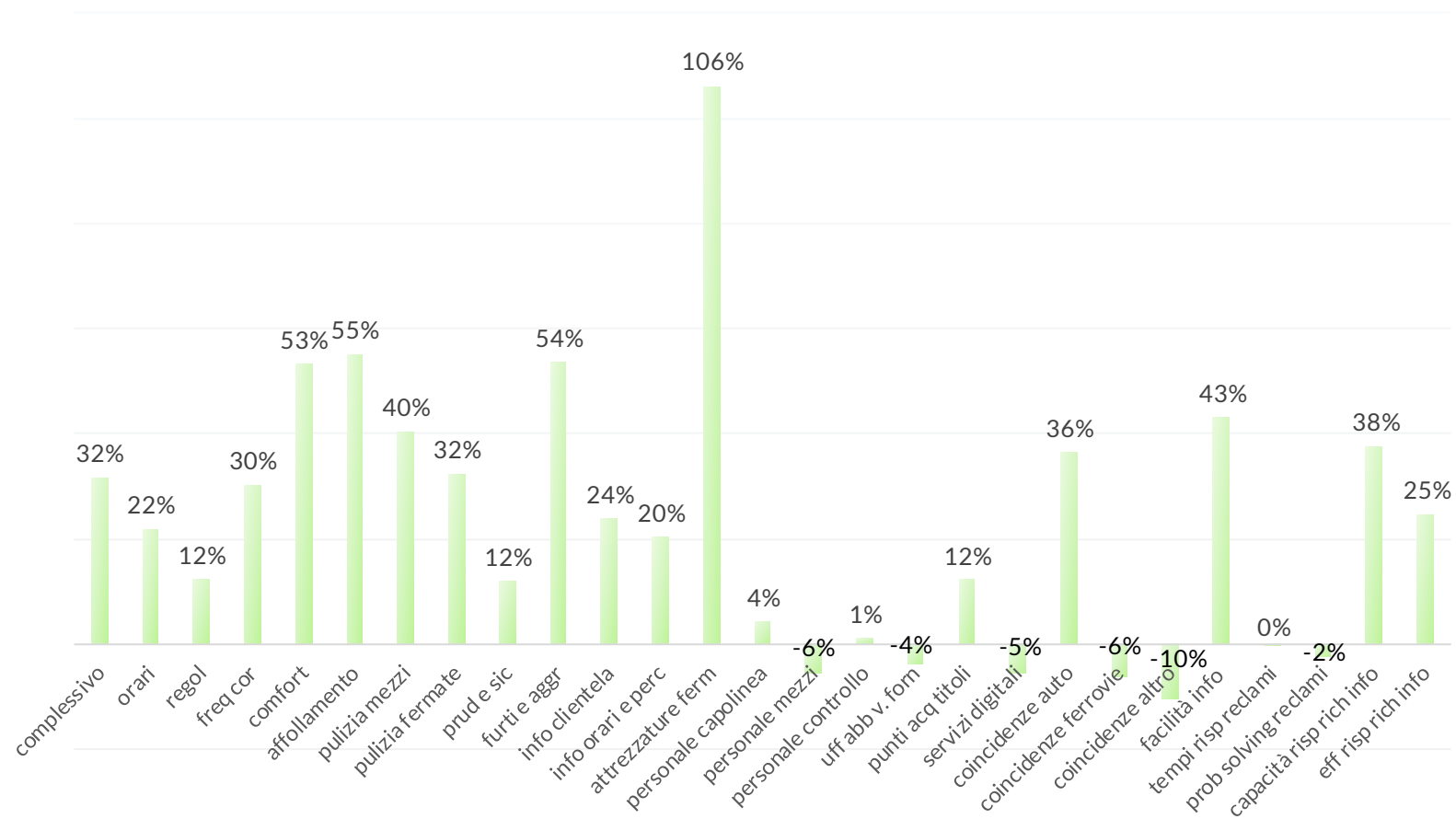
Livello di soddisfazione -
Variazione percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

	2017	2018	Variazione % 2018-2017
Giudizio complessivo	60%	79%	32%
Rispetto degli orari	53%	65%	22%
Regolarità corse	52%	58%	12%
Frequenza delle corse	48%	63%	30%
Comfort autobus	48%	73%	53%
Affollamento dei mezzi ore di punta	24%	38%	55%
Pulizia dei mezzi	36%	51%	40%
Pulizia delle fermate con pensilina	27%	36%	32%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	74%	83%	12%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	37%	57%	54%
Informazioni fornite alla clientela	61%	76%	24%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	56%	67%	20%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	19%	40%	106%
Personale preposto ai capolinea	84%	87%	4%
Personale sui mezzi	89%	84%	-6%
Personale di controllo	76%	77%	1%
Ufficio abbonamenti via Fornari	93%	90%	-4%
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	n.s.	87%	n.d.
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	78%	87%	12%
Bari Digitale e Mobile Pay	96%	91%	-5%
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	65%	89%	36%
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	76%	71%	-6%
Coincidenza orari-Altri mezzi	73%	66%	-10%
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	61%	88%	43%
Tempo di risposta reclami	50%	50%	0%
Soluzione del problema reclami	36%	35%	-2%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	61%	85%	38%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	59%	74%	25%

2. INDAGINE TPL

Livello di soddisfazione -
Variazione percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

Variazione 2018-2017



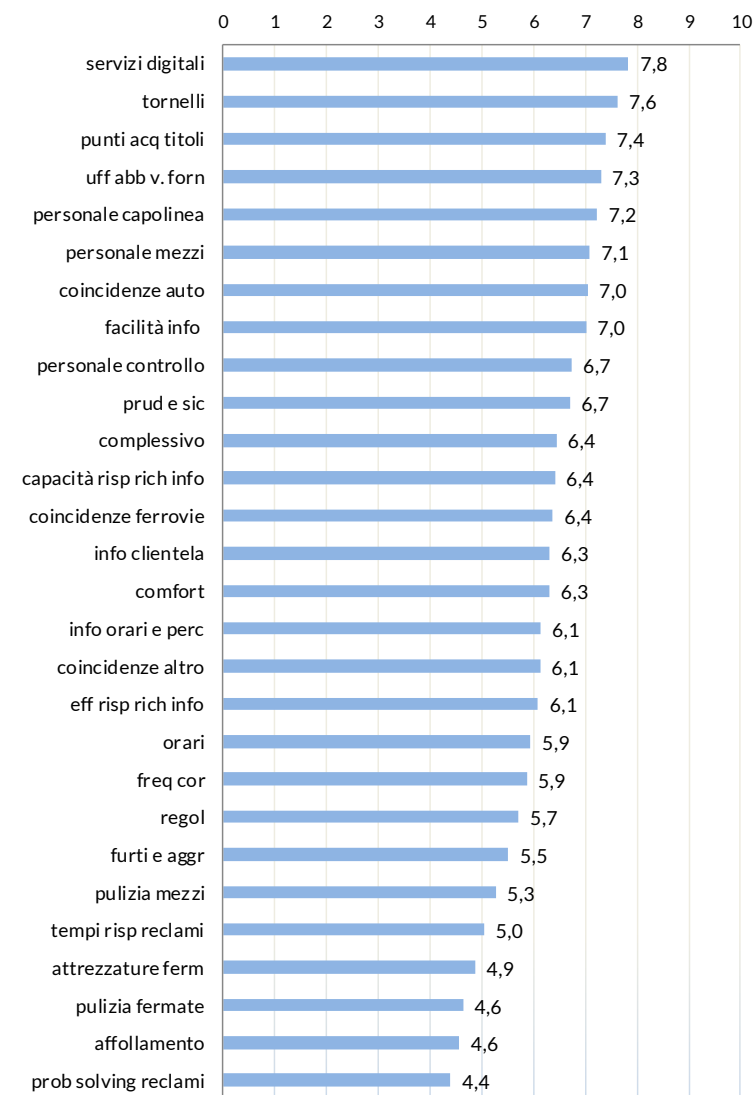
2. INDAGINE TPL

Livello di soddisfazione – Valore medio

	Mean	Mode	Std. Deviation	Std. Deviation rapportata al suo massimo
Giudizio complessivo	6,44	7	1,568	35%
Rispetto degli orari	5,94	7	2,075	46%
Regolarità corse	5,71	6	2,017	45%
Frequenza delle corse	5,86	6a	2,028	45%
Comfort autobus	6,30	7	1,733	39%
Affollamento dei mezzi ore di punta	4,57	6	2,037	45%
Pulizia dei mezzi	5,27	6	2,038	45%
Pulizia delle fermate con pensilina	4,64	5	2,114	47%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,70	7	1,531	34%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,52	6	1,849	41%
Informazioni fornite alla clientela	6,31	7	1,702	38%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,13	6	1,983	44%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,87	5	2,206	49%
Personale preposto ai capolinea	7,23	7	1,613	36%
Personale sui mezzi	7,09	7	1,681	37%
Personale di controllo	6,74	7	2,000	44%
Ufficio abbonamenti via Fornari	7,30	7	1,572	35%
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	7,62	10	2,114	47%
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	7,38	8	1,663	37%
Bari Digitale e Mobile Pay	7,84	8	1,607	36%
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	7,04	7	1,360	30%
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	6,38	6	1,763	39%
Coincidenza orari-Altri mezzi	6,13	6	1,950	43%
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	7,01	7	1,531	34%
Tempo di risposta reclami	5,05	6	2,411	54%
Soluzione del problema reclami	4,40	1	2,419	54%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,41	6	1,680	37%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,09	6	1,793	40%

a. Esistono più mode. Viene visualizzato il valore più piccolo

Nota: il grafico riporta le percentuali in ordine di grandezza

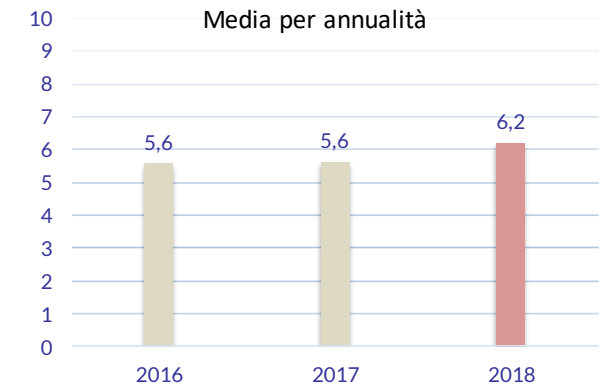


2. INDAGINE TPL

Livello di
soddisfazione –
Valore medio
Serie storica

	Annualità		
	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	5,48	5,72	6,44
Rispetto degli orari	4,98	5,42	5,94
Regolarità corse	5,17	5,35	5,71
Frequenza delle corse	5,12	5,21	5,86
Comfort autobus	5,33	5,01	6,30
Affollamento dei mezzi ore di punta	4,07	4,13	4,57
Pulizia dei mezzi	4,40	4,43	5,27
Pulizia delle fermate con pensilina	4,45	4,43	4,64
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,41	6,15	6,70
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,09	4,71	5,52
Informazioni fornite alla clientela	5,78	5,50	6,31
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,24	5,43	6,13
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,27	4,02	4,87
Personale preposto ai capolinea	6,31	6,63	7,23
Personale sui mezzi	6,55	6,95	7,09
Personale di controllo	6,15	6,44	6,74
Ufficio abbonamenti via Fornari	6,93	7,13	7,30
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	n.s.	n.s.	7,62
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	6,11	6,85	7,38
Bari Digitale e Mobile Pay	n.s.	7,76	7,84
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	6,92	5,78	7,04
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	7,11	6,20	6,38
Coincidenza orari-Altri mezzi	6,93	6,17	6,13
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	6,56	5,72	7,01
Tempo di risposta reclami	4,34	5,25	5,05
Soluzione del problema reclami	3,64	4,43	4,40
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	5,45	5,72	6,41
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,13	5,64	6,09
Media per sessione	5,6	5,6	6,2

n.s. non somministrata

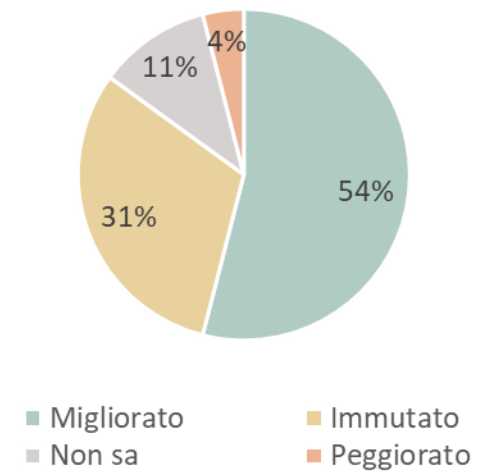


2. INDAGINE TPL

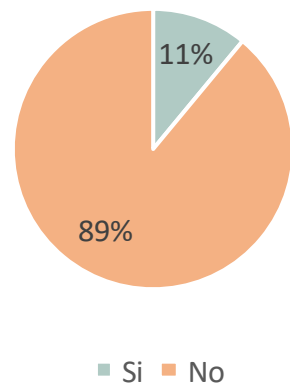
Evoluzione del servizio

Il servizio nell'ultimo anno è:

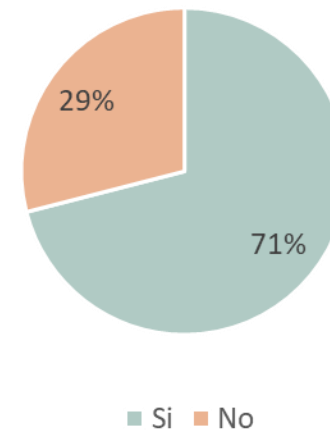
		Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Migliorato	1043	54,3	54,3
	Immutato	600	31,2	85,5
	Non sa	206	10,7	96,2
	Peggiorato	73	3,8	100,0
Totale		1922	100,0	



Ha già avuto modo di presentare reclami o suggerimenti all'AMTAB?

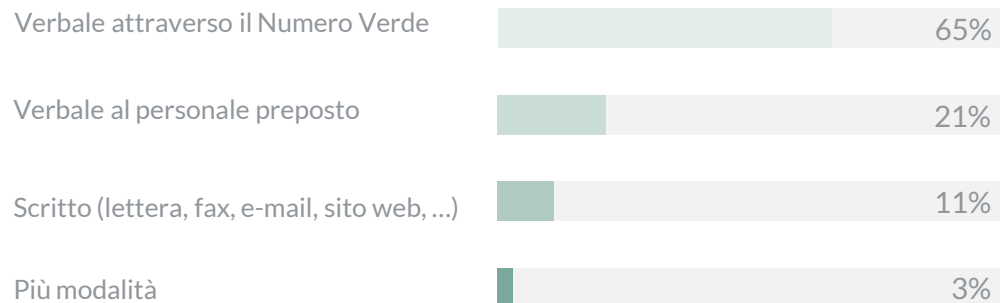


Ha ricevuto risposta al suo reclamo?

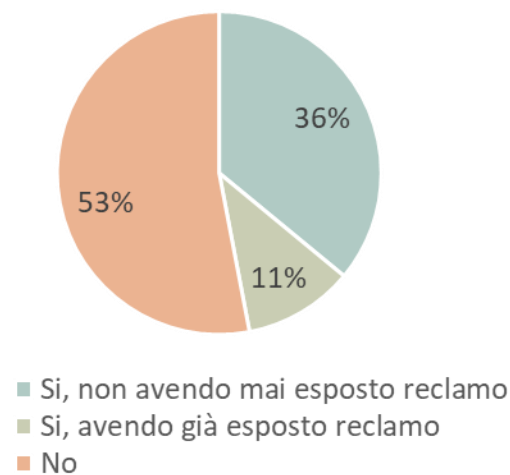


Tempo di risposta reclami	50%
Soluzione del problema reclami	35%

Con quale modalità?



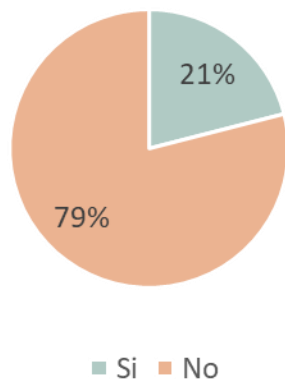
Sa come è possibile presentare un reclamo?



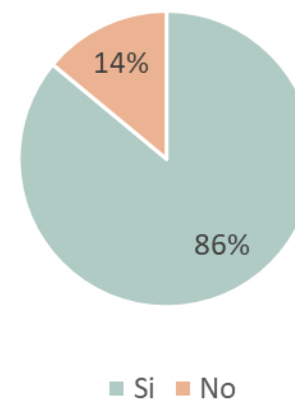
2. INDAGINE TPL

Reclami

Ha già avuto modo di chiedere informazioni all'AMTAB?

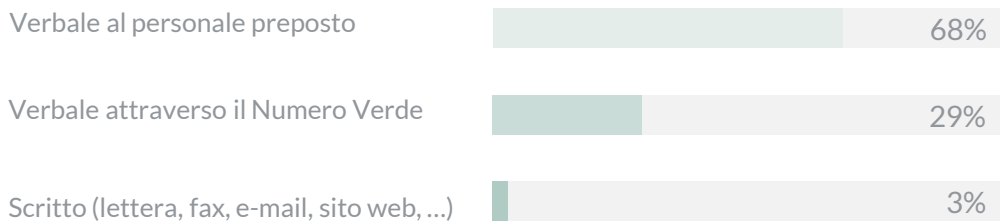


Ha ricevuto risposta alla sua richiesta di informazioni?

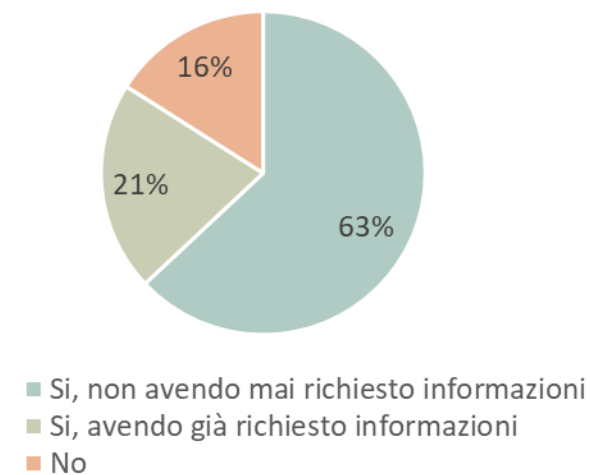


Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	85%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	74%

Con quale modalità?



Sa come è possibile chiedere informazioni?



2. INDAGINE TPL

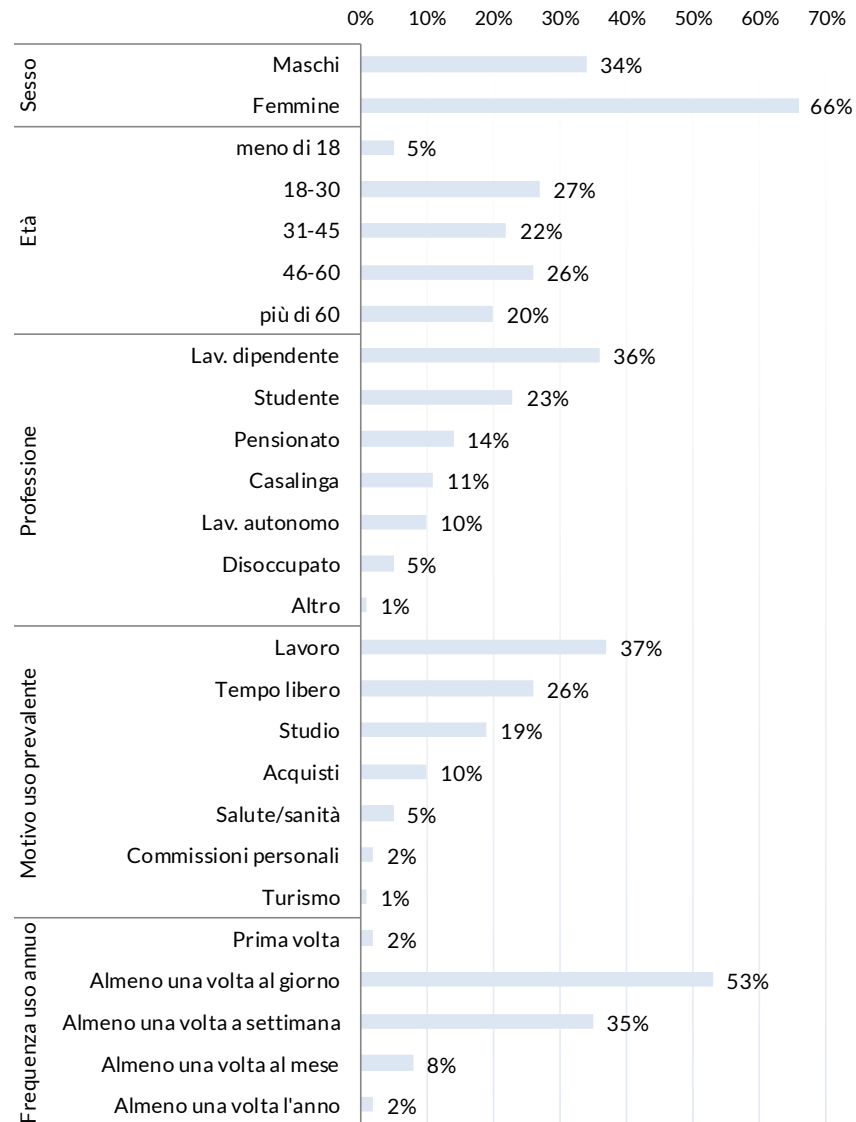
Richiesta informazioni

2. INDAGINE TPL

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

Prospetto generale

Profilazione campione
(alcune variabili)



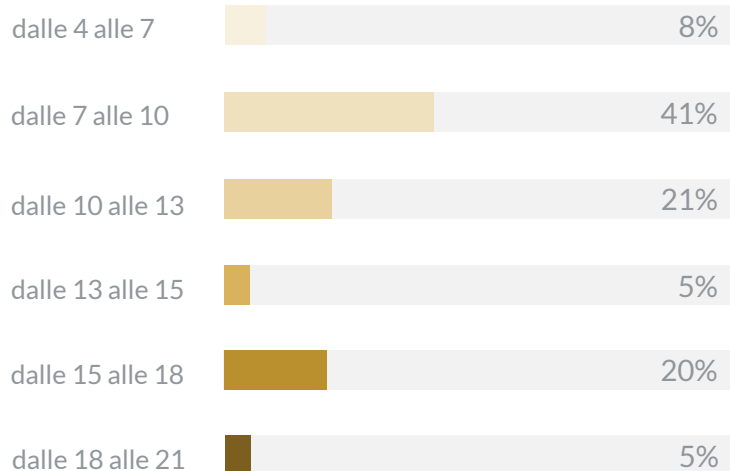
2. INDAGINE TPL

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

Zona di residenza, fascia oraria prevalente di utilizzo, tipologia biglietto, motivo utilizzo costante dei mezzi pubblici

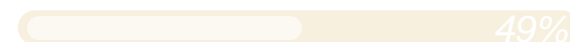
Zona di residenza			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Libertà/Fesca/S. Girolamo/M	291	15%	15%
San Paolo/Stanic	252	13%	29%
Torre a Mare/Japigia	244	13%	42%
Carrassi/San Pasquale	241	13%	54%
Carbonara/Ceglie/Loseto	191	10%	64%
Provincia di Bari	153	8%	73%
Picone/Poggiofranco	149	8%	80%
Murat/San Nicola	124	7%	87%
Santo Spirito/Palese	89	5%	92%
Madonnella	60	3%	95%
Altre zone di residenza	97	5%	100%
Totale	1891	100%	

Fascia oraria prevalente di utilizzo



Tipologia biglietto			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Biglietto orario	748	40%	40%
Abbonamento mensile	499	27%	66%
Biglietto giornaliero	192	10%	77%
Abbonamento annuale	146	8%	84%
Abbonamento Pensionati	100	5%	90%
Abbonamento Over 65	63	3%	93%
Biglietto singola corsa	48	3%	95%
Abbonamento Studenti	44	2%	98%
Biglietto acquisito a bordo	14	1%	99%
Abbonamento Categorie Speciali	11	1%	99%
Non acquista titolo di viaggio	10	1%	100%
Acquistato su Mobile Pay	4	0%	100%
Acquistato su Bari Digitale	1	0%	100%
Esonerato perché dipendente al Ministero dei trasporti	1	0%	100%
Totale	1881	100%	

Comodità:



Mancanza di alternative:



Mancanza di parcheggi alla destinazione:



Convenienza economica:



Riduzione inquinamento:



Suggerimenti per migliorare il servizio

	Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Aumentare la frequenza delle corse	13	14,1	14,1
Aumentare la sicurezza a bordo	12	13,0	27,2
Introdurre pensiline alle fermate	10	10,9	38,0
Aumentare la frequenza delle corse nei festivi	8	8,7	46,7
Migliorare la regolarità delle corse	6	6,5	53,3
Migliorare la visibilità indicazioni orari e percorsi alle fermate	6	6,5	59,8
Ridurre il percorso	5	5,4	65,2
Reintrodurre la figura del bigliettaio in sostituzione dei tornelli per agevolare la sosta alle fermate	4	4,3	69,6
Rinnovare i mezzi	4	4,3	73,9
Aggiornamento orari alle fermate	3	3,3	77,2
In presenza di tornelli far salire solamente dall'apertura anteriore	3	3,3	80,4
Eliminare fasce orarie abbonamento over 65	2	2,2	82,6
Migliorare la pulizia dei mezzi	2	2,2	84,8
Migliorare Mobile Pay e Bari Digitale	2	2,2	87,0
Possibilità di abbonamento disoccupati	2	2,2	89,1
Professionalità del personale (controllori)	2	2,2	91,3
Introdurre cartelli con indicazione regolamento etico	1	1,1	92,4
Introdurre cestino per la raccolta rifiuti sul mezzo	1	1,1	93,5
Migliorare aerazione	1	1,1	94,6
Migliorare l'accesso per i disabili	1	1,1	95,7
Migliorare l'organizzazione e la distribuzione delle fermate situate nella zona industriale	1	1,1	96,7
Possibilità di abbonamento giovani, anche non studenti	1	1,1	97,8
Possibilità di far accedere animali sui mezzi	1	1,1	98,9
Prolungare fascia di servizio serale	1	1,1	100,0
Totale	92	100,0	

2.

INDAGINE TPL

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

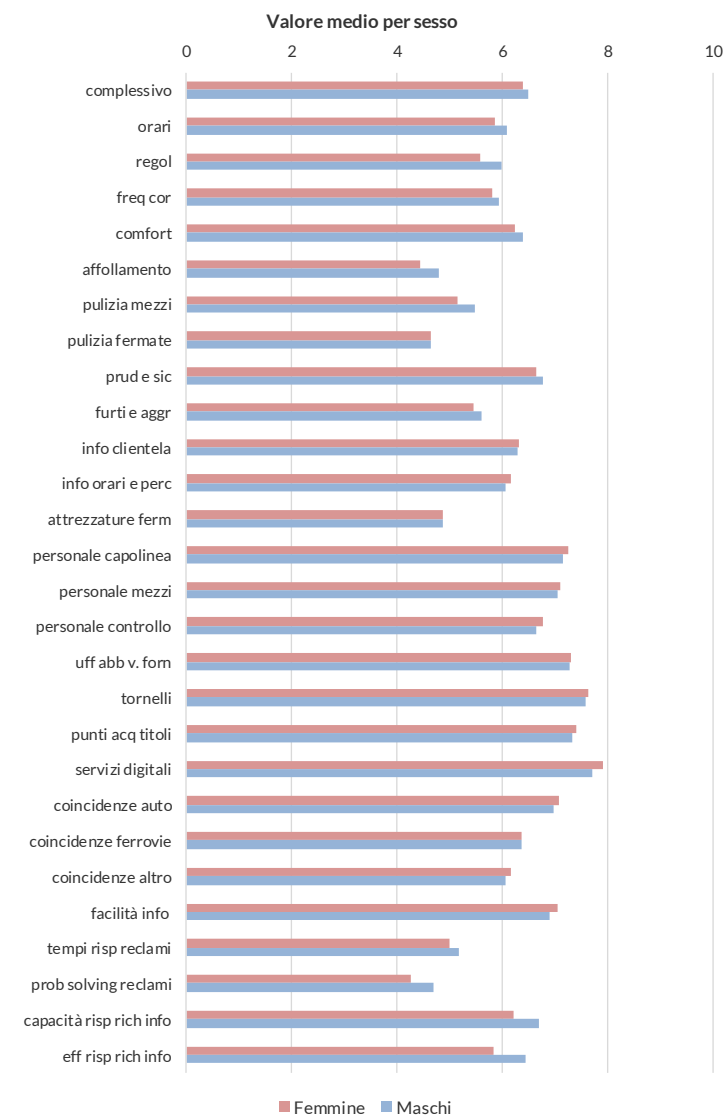
Aspettative e suggerimenti dei passeggeri per migliorare il servizio

2. INDAGINE TPL

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per sesso

	SESSO	
	Femmine	Maschi
Giudizio complessivo	6,41	6,51
Rispetto degli orari	5,86	6,10
Regolarità corse	5,57	5,98
Frequenza delle corse	5,82	5,95
Comfort autobus	6,26	6,40
Affollamento dei mezzi ore di punta	4,45	4,80
Pulizia dei mezzi	5,15	5,49
Pulizia delle fermate con pensilina	4,64	4,63
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,66	6,79
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,46	5,62
Informazioni fornite alla clientela	6,32	6,29
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,17	6,06
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,87	4,88
Personale preposto ai capolinea	7,26	7,17
Personale sui mezzi	7,11	7,05
Personale di controllo	6,78	6,65
Ufficio abbonamenti via Fornari	7,31	7,27
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	7,64	7,59
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	7,41	7,34
Bari Digitale e Mobile Pay	7,93	7,72
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	7,08	6,98
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	6,37	6,38
Coincidenza orari-Altri mezzi	6,16	6,06
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	7,06	6,91
Tempo di risposta reclami	4,99	5,18
Soluzione del problema reclami	4,27	4,70
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,21	6,70
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,85	6,45
Media per segmento	6,2	6,3

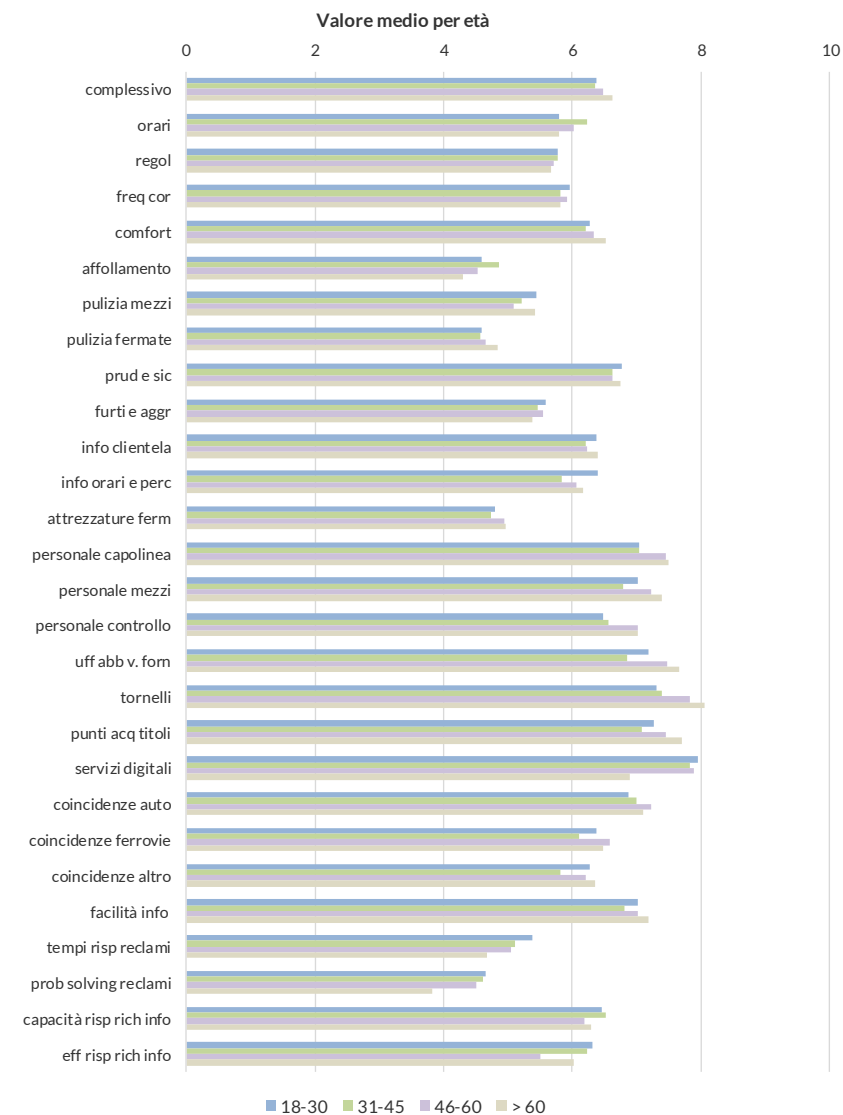


2. INDAGINE TPL

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per età

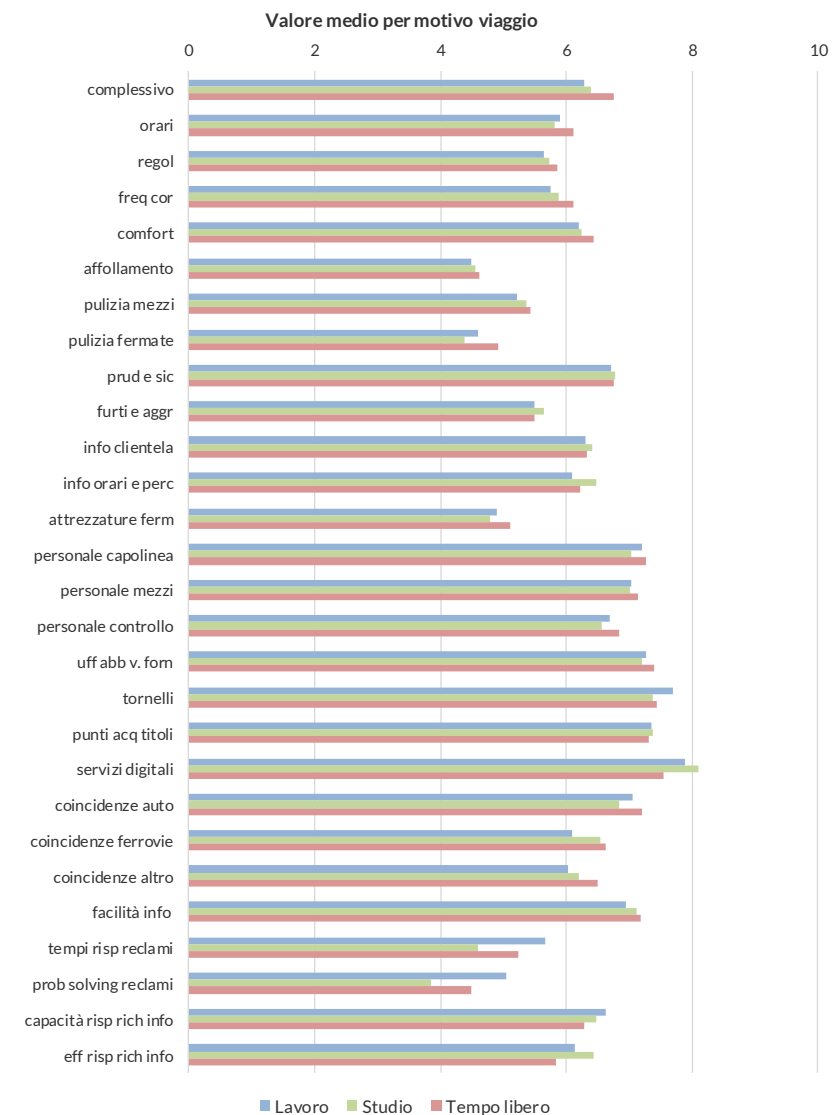
	ETA'			
	18-30	31-45	46-60	> 60
Giudizio complessivo	6,38	6,36	6,48	6,62
Rispetto degli orari	5,79	6,24	6,02	5,79
Regolarità corse	5,76	5,76	5,71	5,66
Frequenza delle corse	5,96	5,81	5,91	5,81
Comfort autobus	6,26	6,21	6,32	6,52
Affollamento dei mezzi ore di punta	4,59	4,85	4,54	4,30
Pulizia dei mezzi	5,44	5,22	5,09	5,41
Pulizia delle fermate con pensilina	4,58	4,58	4,65	4,85
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,77	6,61	6,63	6,75
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,60	5,46	5,54	5,38
Informazioni fornite alla clientela	6,38	6,20	6,23	6,40
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,40	5,84	6,07	6,17
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,80	4,73	4,94	4,97
Personale preposto ai capolinea	7,05	7,05	7,45	7,48
Personale sui mezzi	7,02	6,79	7,22	7,39
Personale di controllo	6,47	6,56	7,01	7,02
Ufficio abbonamenti via Fornari	7,19	6,85	7,48	7,67
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	7,31	7,40	7,83	8,04
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	7,27	7,08	7,46	7,70
Bari Digitale e Mobile Pay	7,95	7,83	7,88	6,89
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	6,88	7,00	7,23	7,10
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	6,37	6,09	6,58	6,47
Coincidenza orari-Altri mezzi	6,27	5,82	6,21	6,36
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	7,01	6,80	7,03	7,18
Tempo di risposta reclami	5,38	5,11	5,05	4,68
Soluzione del problema reclami	4,65	4,61	4,50	3,82
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,46	6,51	6,19	6,30
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,32	6,23	5,51	6,02
Media per segmento	6,2	6,1	6,2	6,2



Nota: la tabella e il grafico riportano le opzioni con maggiore numerosità campionaria

MOTIVO VIAGGIO

	Lavoro	Studio	Tempo libero
Giudizio complessivo	6,28	6,39	6,76
Rispetto degli orari	5,90	5,82	6,12
Regolarità corse	5,64	5,73	5,87
Frequenza delle corse	5,76	5,88	6,11
Comfort autobus	6,19	6,25	6,43
Affollamento dei mezzi ore di punta	4,50	4,55	4,62
Pulizia dei mezzi	5,22	5,37	5,42
Pulizia delle fermate con pensilina	4,60	4,38	4,92
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,71	6,78	6,74
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,50	5,65	5,50
Informazioni fornite alla clientela	6,30	6,41	6,34
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,09	6,48	6,23
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,89	4,79	5,11
Personale preposto ai capolinea	7,20	7,04	7,26
Personale sui mezzi	7,03	7,01	7,15
Personale di controllo	6,70	6,56	6,83
Ufficio abbonamenti via Fornari	7,26	7,21	7,39
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	7,69	7,36	7,43
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	7,36	7,36	7,32
Bari Digitale e Mobile Pay	7,89	8,09	7,54
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	7,05	6,85	7,20
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	6,10	6,54	6,63
Coincidenza orari-Altri mezzi	6,03	6,19	6,49
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	6,95	7,12	7,18
Tempo di risposta reclami	5,66	4,60	5,24
Soluzione del problema reclami	5,05	3,84	4,48
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,63	6,47	6,29
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,13	6,44	5,84
Media per segmento	6,2	6,2	6,3



2. INDAGINE TPL

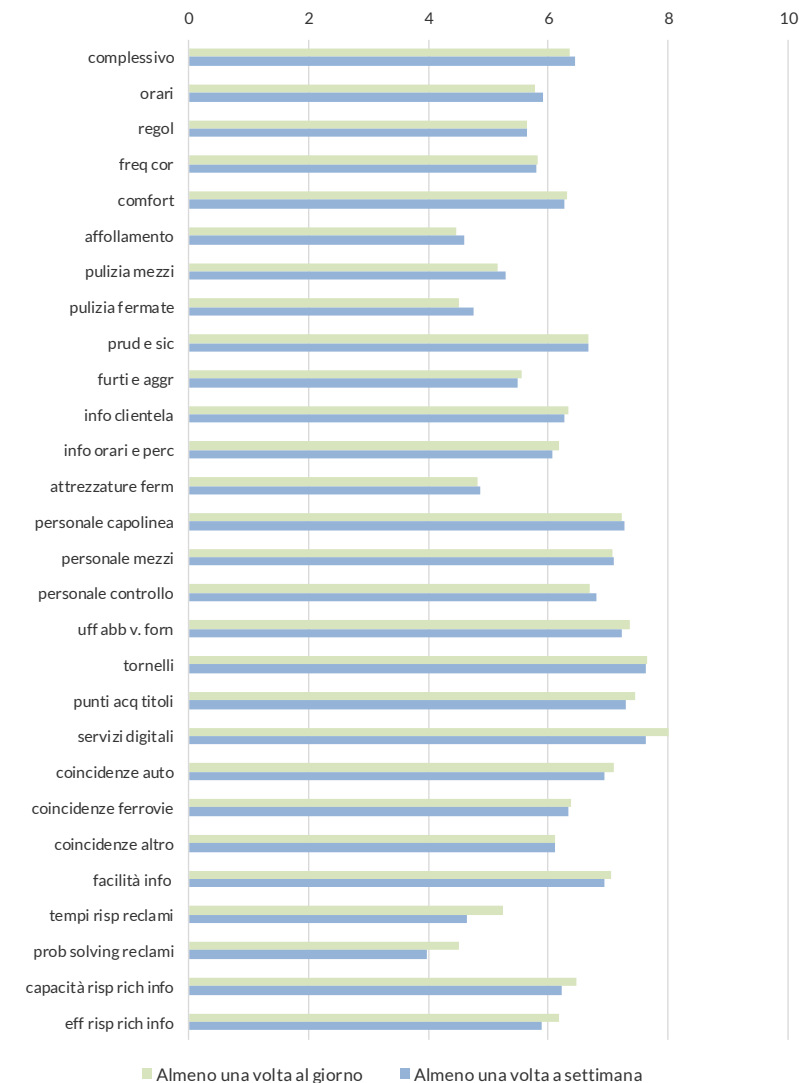
Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per motivo viaggio

FREQUENZA VIAGGI

	Almeno una volta al giorno	Almeno una volta a settimana
Giudizio complessivo	6,36	6,45
Rispetto degli orari	5,78	5,90
Regolarità corse	5,64	5,64
Frequenza delle corse	5,82	5,81
Comfort autobus	6,31	6,28
Affollamento dei mezzi ore di punta	4,46	4,61
Pulizia dei mezzi	5,16	5,29
Pulizia delle fermate con pensilina	4,50	4,76
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,68	6,68
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,56	5,48
Informazioni fornite alla clientela	6,33	6,27
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,17	6,07
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,82	4,87
Personale preposto ai capolinea	7,22	7,26
Personale sui mezzi	7,08	7,10
Personale di controllo	6,69	6,81
Ufficio abbonamenti via Fornari	7,36	7,23
Iniziativa tornelli che consentono il passaggio soltanto a coloro muniti di biglietto	7,65	7,64
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	7,46	7,29
Bari Digitale e Mobile Pay	8,01	7,64
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	7,10	6,93
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	6,38	6,33
Coincidenza orari-Altri mezzi	6,12	6,11
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	7,06	6,93
Tempo di risposta reclami	5,24	4,64
Soluzione del problema reclami	4,52	3,97
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,46	6,24
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,17	5,90
Media per segmento	6,2	6,1

Valore medio per frequenza viaggi



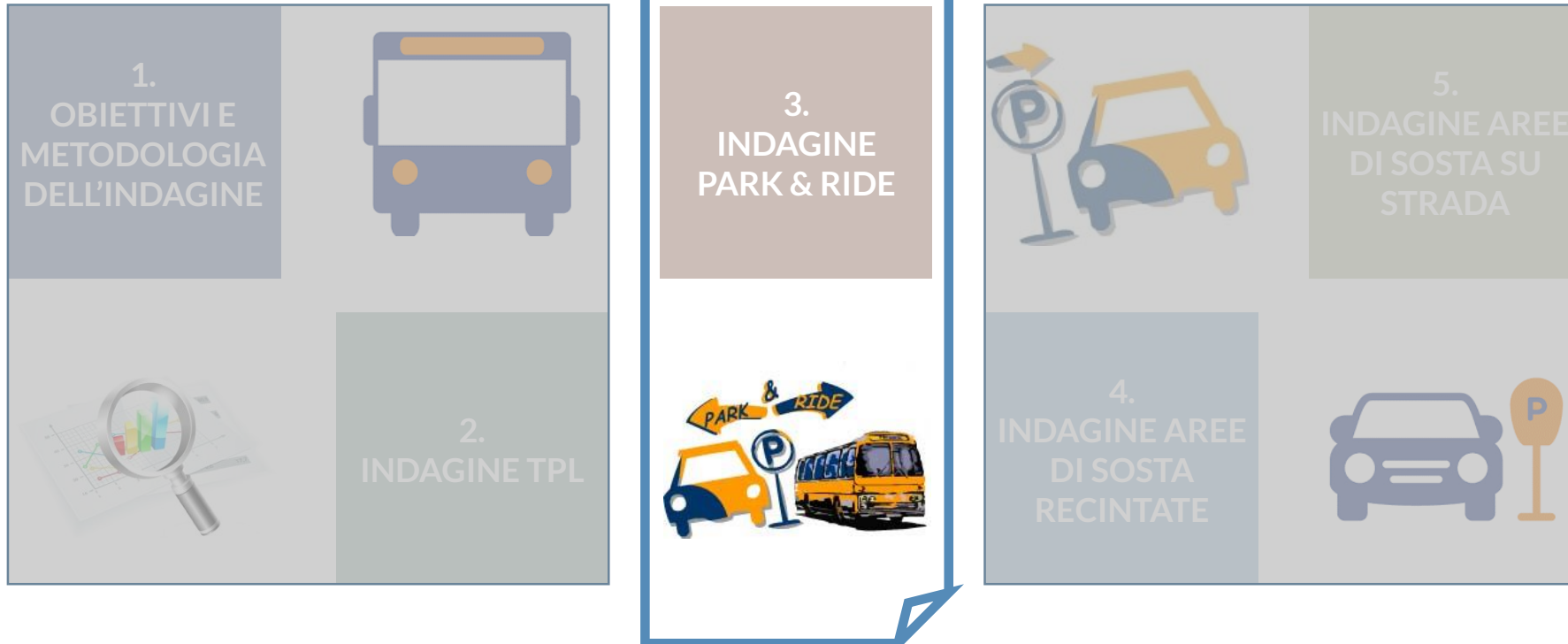
2. INDAGINE TPL

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per frequenza viaggi



Sezione 3



3. INDAGINE PARK & RIDE

Aree monitorate

Area di sosta Park and Ride

		Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Largo 2 Giugno	152	25,2	25,2
	Quasimodo (FBN) - Lungomare V. Veneto lato terra	151	25,0	50,2
	Pane e Pomodoro	150	24,9	75,1
	Poli park (Policlinico)	80	13,3	88,4
	Quasimodo (FBN) - Lungomare V. Veneto lato mare (ex. multiservizi)	70	11,6	100,0
	Totale	603	100,0	

3. INDAGINE PARK & RIDE

Indicatori monitorati

Indicatore Park & Ride	Abbreviativo
Giudizio complessivo	complessivo
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	cort disp prof
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	chiarez e comple info
Facilità di acquisto del titolo di sosta	acquisto titolo
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	usura infra
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	chiarez e comple infra
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	agg info infra
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	chiarez e comple tit sosta
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	adeg tit esigenze sosta
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	chiarez e comple sito web
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	agg sito web
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	sist alt paga
Sistema tariffario integrato sosta TPL	tarif integr
Tempo di risposta reclami	tempi risp reclami
Soluzione del problema reclami	prob solving reclami
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	capacità risp rich info
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	eff risp rich info

Indicatore Navetta	Abbreviativo
Rispetto degli orari (puntualità)	orari
Regolarità	regol
Frequenza	freq
Comfort autobus	comfort
Affollamento della navetta ore di punta	affollamento
Pulizia dei mezzi	pulizia mezzi
Pulizia delle fermate con pensilina	pulizia fermate
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	prud e sic
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	furti e aggr
Informazione fornite alla clientela	info clientela
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	info orari e perc
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	attrezzature ferm

3. INDAGINE PARK & RIDE

Base campionaria
singolo indicatore
monitorato

Base campionaria per singolo fattore monitorato

Giudizio complessivo	603
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	580
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	579
Facilità di acquisto del titolo di sosta	578
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	596
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	600
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	593
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	601
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	602
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	307
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	303
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	502
Sistema tariffario integrato sosta TPL	561
Tempo di risposta reclami	20
Soluzione del problema reclami	21
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	34
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	34
Rispetto degli orari (puntualità)	176
Regolarità	174
Frequenza	176
Comfort autobus	175
Affollamento della navetta ore di punta	172
Pulizia dei mezzi	174
Pulizia delle fermate con pensilina	175
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	173
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	173
Informazione fornite alla clientela	171
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	174
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	175

3. INDAGINE PARK & RIDE

Prospetto generale

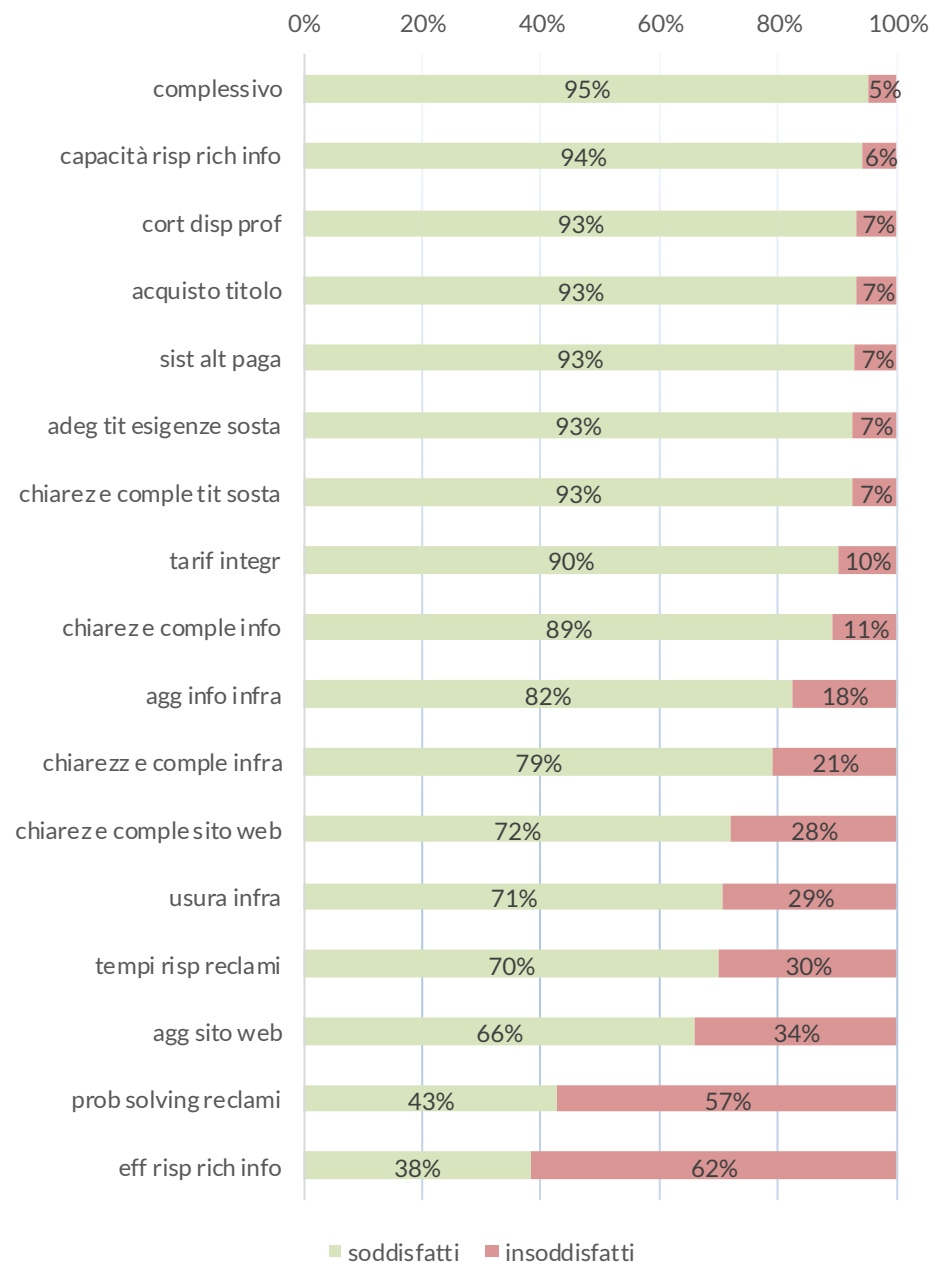
Livello di soddisfazione -
Percentuale soddisfatti

Indicatore Park & Ride	soddisfatti 2018	% soddisfatti
Giudizio complessivo	95%	95%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	93%	93%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	89%	89%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	93%	93%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	71%	71%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	79%	79%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	82%	82%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	93%	93%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	93%	93%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	72%	72%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	66%	66%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	93%	93%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	90%	90%
Tempo di risposta Reclami	70%	70%
Soluzione del problema del reclamo	43%	43%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	94%	94%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	38%	38%

3. INDAGINE PARK & RIDE

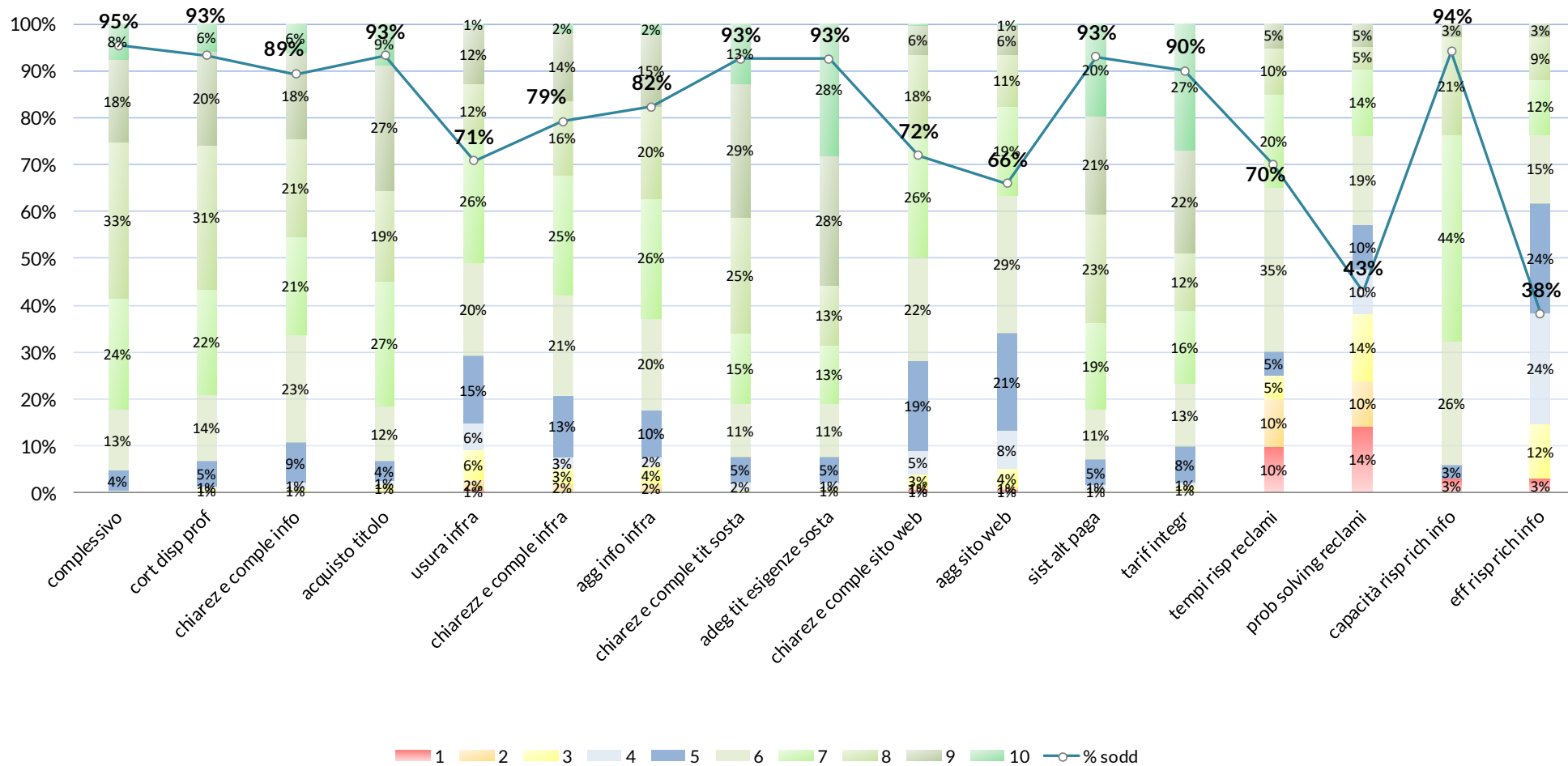
Prospetto generale

Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti



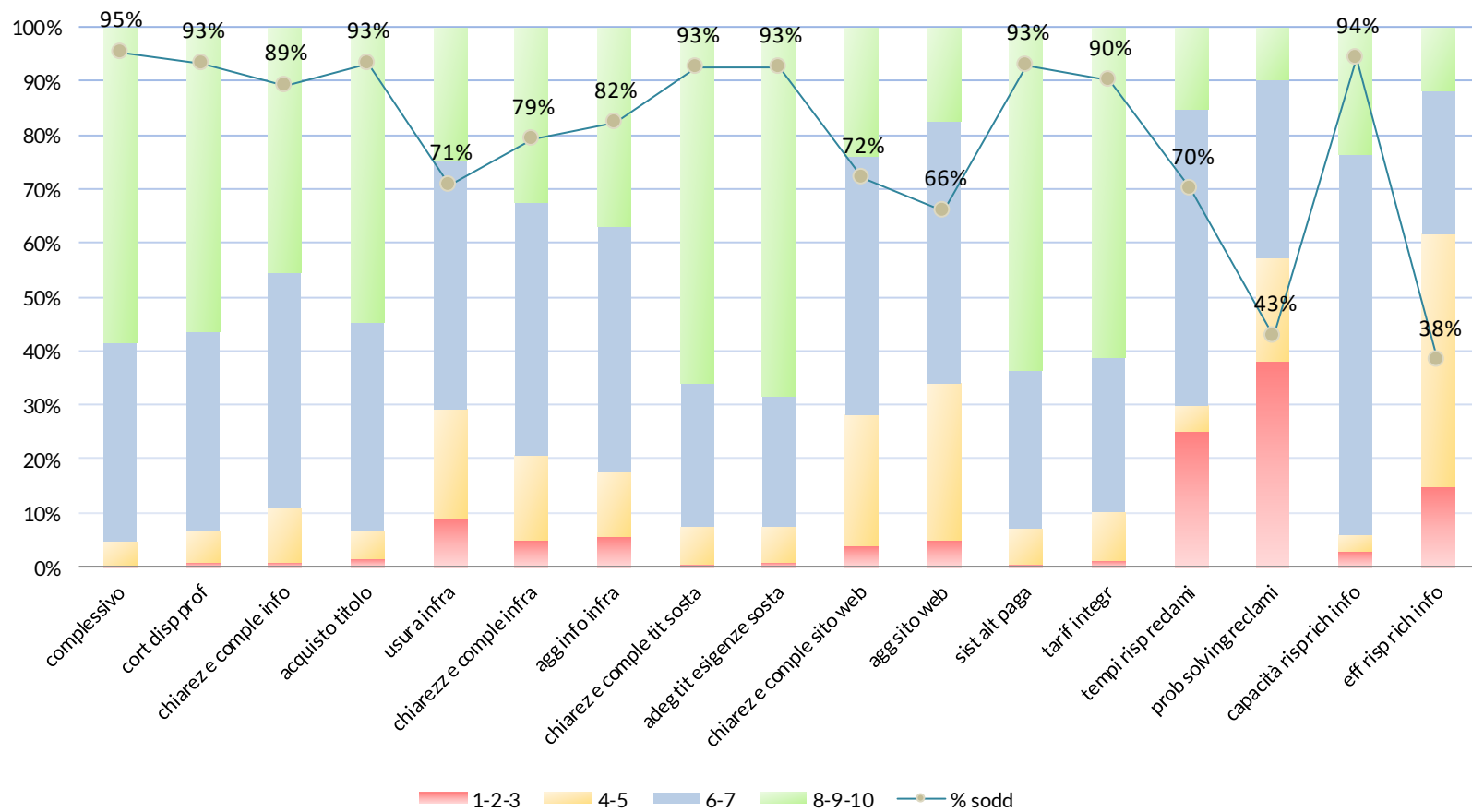
3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione - Percentuale singoli giudizi espressi



3. INDAGINE PARK & RIDE

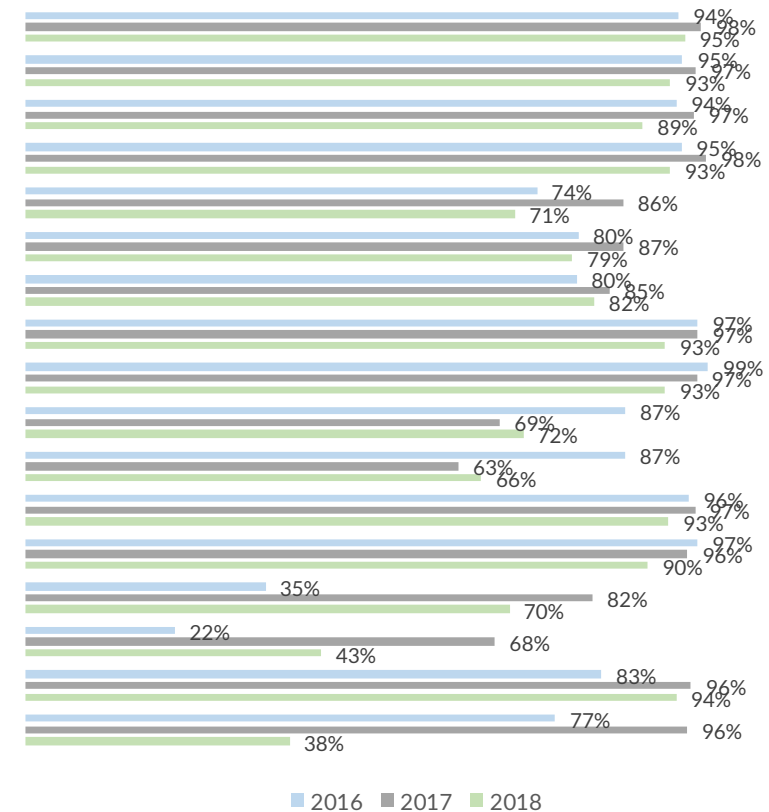
Livello di soddisfazione - Percentuale giudizi espressi classi aggregate



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione - Serie storica

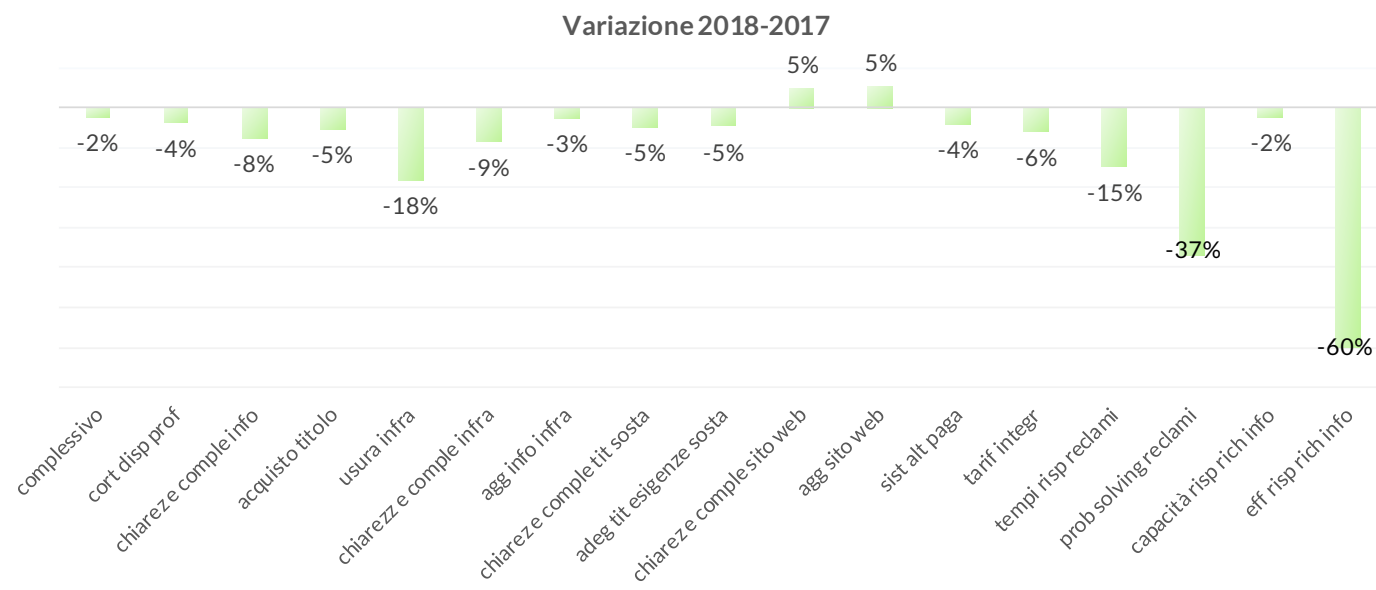
Indicatore	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	94%	98%	95%
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	95%	97%	93%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	94%	97%	89%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	95%	98%	93%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	74%	86%	71%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	80%	87%	79%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	80%	85%	82%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	97%	97%	93%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	99%	97%	93%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	87%	69%	72%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	87%	63%	66%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	96%	97%	93%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	97%	96%	90%
Tempo di risposta reclami	35%	82%	70%
Soluzione del problema reclami	22%	68%	43%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	83%	96%	94%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	77%	96%	38%
Media generale	82%	89%	80%



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione -
Variazione percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

	2017	2018	Variazione % 2018-2017
Giudizio complessivo	98%	95%	-2%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	97%	93%	-4%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	97%	89%	-8%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	98%	93%	-5%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	86%	71%	-18%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	87%	79%	-9%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	85%	82%	-3%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	97%	93%	-5%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	97%	93%	-5%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	69%	72%	5%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	63%	66%	5%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	97%	93%	-4%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	96%	90%	-6%
Tempo di risposta reclami	82%	70%	-15%
Soluzione del problema reclami	68%	43%	-37%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	96%	94%	-2%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	96%	38%	-60%



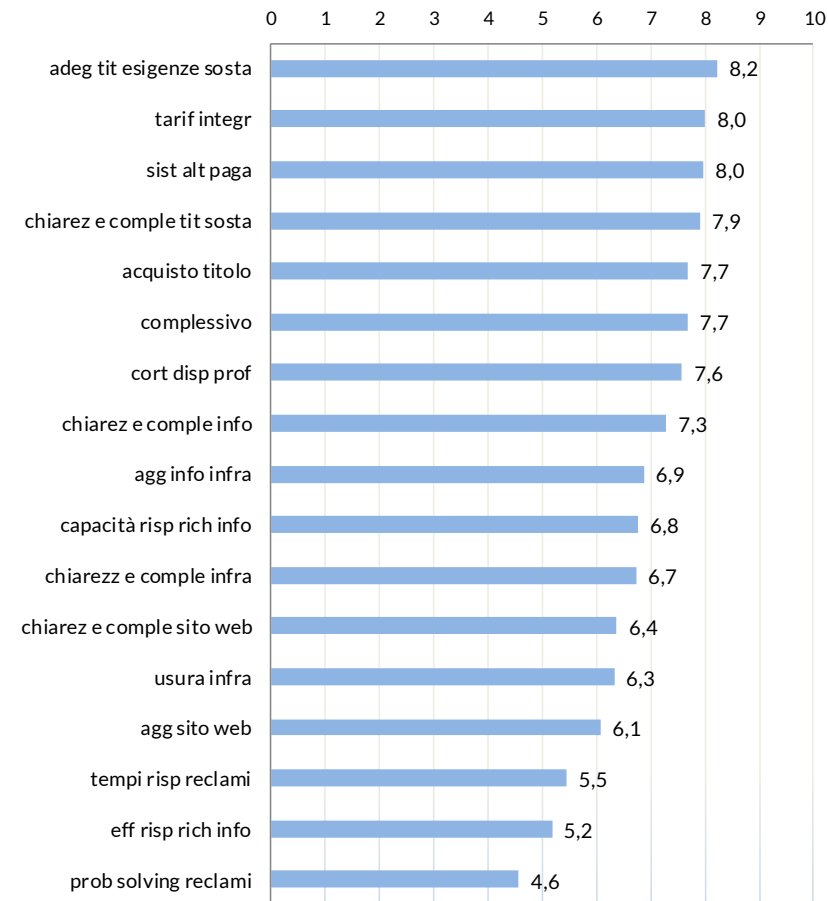
3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione – Valore medio

	Mean	Mode	Std. Deviation	Std. Deviation rapportata al suo massimo
Giudizio complessivo	7,68	8	1,283	29%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	7,58	8	1,373	31%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,28	6	1,510	34%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,69	9a	1,515	34%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	6,32	7	1,807	40%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,73	7	1,681	37%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,87	7	1,694	38%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,90	9	1,521	34%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,23	10	1,687	37%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,38	7	1,528	34%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,07	6	1,551	34%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,97	8	1,551	34%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	8,00	10	1,779	40%
Tempo di risposta reclami	5,45	6	2,373	53%
Soluzione del problema reclami	4,57	6	2,420	54%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,76	7	1,327	29%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,18	5a	1,766	39%

a. Esistono più mode. Viene visualizzato il valore più piccolo

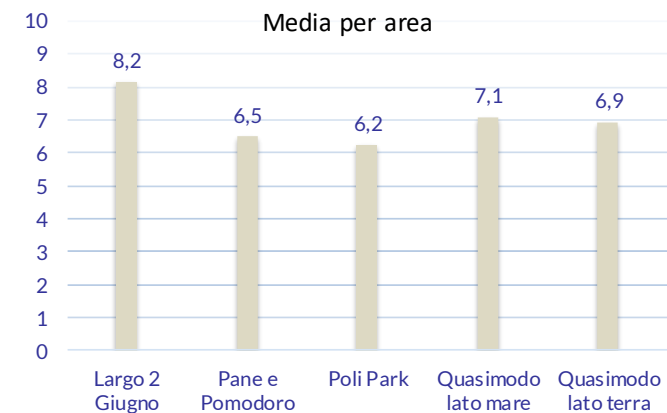
Nota: il grafico riporta le percentuali in ordine di grandezza



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione – Valore medio per area

	Area				
	Largo 2 Giugno	Pane e Pomodoro	Poli park (Policlinico)	Quasimodo (FBN) - Lungomare V. Veneto lato mare (ex. multiservizi)	Quasimodo (FBN) - Lungomare V. Veneto lato terra
Giudizio complessivo	8,24	7,04	6,70	8,03	8,12
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	8,30	7,22	7,39	7,53	7,31
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	8,43	6,65	5,95	7,53	7,29
Facilità di acquisto del titolo di sosta	8,68	7,13	6,71	7,81	7,61
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	5,86	6,62	6,49	6,60	6,29
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	7,78	6,52	6,04	6,62	6,29
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	8,05	6,64	6,42	6,57	6,28
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	8,46	6,98	6,32	8,91	8,63
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	9,33	7,31	6,20	8,90	8,79
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	7,58	6,25	6,69	5,90	5,81
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	7,88	5,94	5,80	5,84	5,75
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	8,47	6,95	6,85	9,19	8,49
Sistema tariffario integrato sosta TPL	9,29	6,56	6,00	9,00	8,40
Tempo di risposta reclami		6,25	6,33	4,00	5,18
Soluzione del problema reclami		4,25	5,25	4,00	4,55
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	8,00	6,74	6,80		6,50
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	8,00	5,32	4,10		6,50
Media per area	8,2	6,5	6,2	7,1	6,9



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione – Valore medio Serie storica

	Annualità		
	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	7,57	8,23	7,68
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	7,52	7,96	7,58
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,45	7,90	7,28
Facilità di acquisto del titolo di sosta	8,26	8,57	7,69
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	6,28	7,07	6,32
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,58	7,10	6,73
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,59	6,97	6,87
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,65	8,46	7,90
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,33	8,67	8,23
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	7,39	5,92	6,38
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	7,37	5,65	6,07
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	8,17	8,39	7,97
Sistema tariffario integrato sosta TPL	8,19	8,28	8,00
Tempo di risposta reclami	4,00	6,42	5,45
Soluzione del problema reclami	3,78	5,76	4,57
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,93	7,40	6,76
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,73	7,28	5,18
Media per sessione	7,0	7,4	6,9



3. INDAGINE PARK & RIDE

Navetta

Tavola di contingenza Area di sosta Park and Ride * L'intervista prosegue sulla navetta?

		L'intervista prosegue sulla navetta?		Totale
		No	Si	
Area di sosta Park and Ride	Quasimodo (FBN) - Lungomare V. Veneto lato terra	105 69,5%	46 30,5%	151 100,0%
	Quasimodo (FBN) - Lungomare V. Veneto lato mare (ex. multiservizi)	50 71,4%	20 28,6%	70 100,0%
	Poli park (Policlinico)	60 75,0%	20 25,0%	80 100,0%
	Pane e Pomodoro	105 70,0%	45 30,0%	150 100,0%
	Largo 2 Giugno	107 70,4%	45 29,6%	152 100,0%
Totale		427 70,8%	176 29,2%	603 100,0%

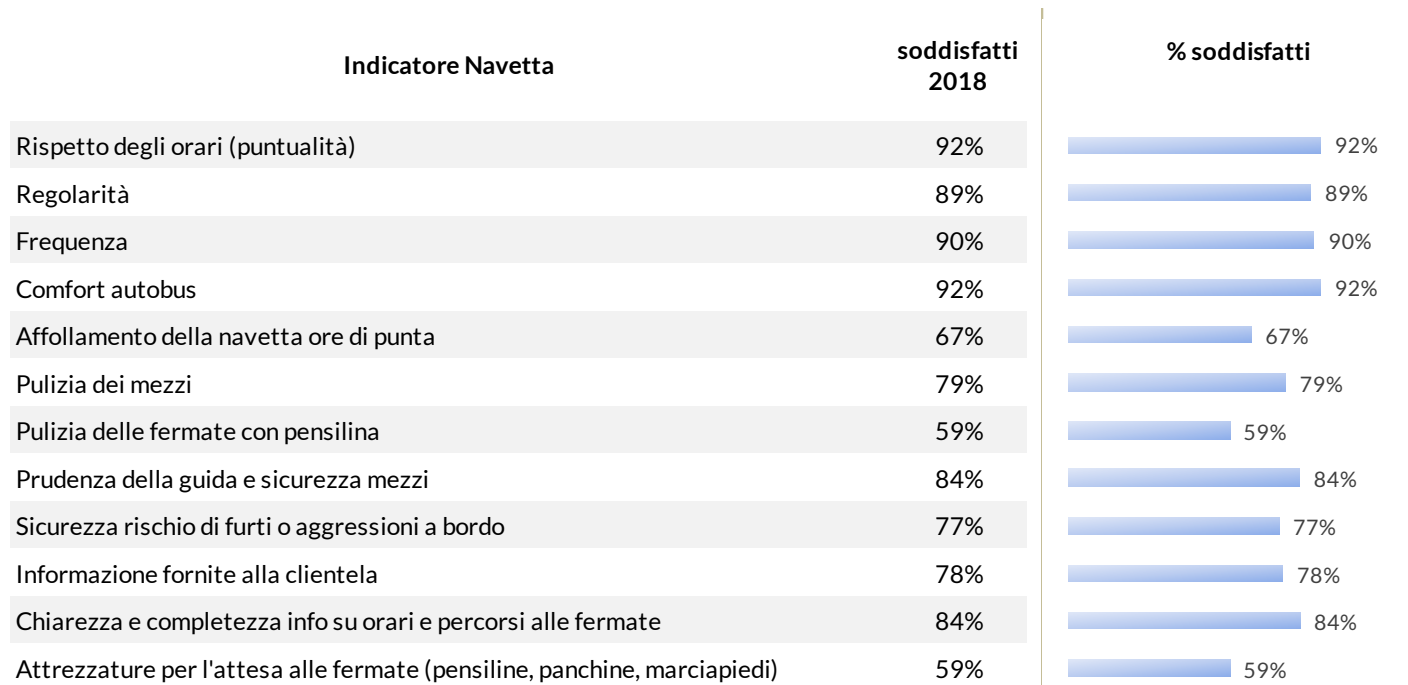
Navetta utilizzata

		Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	A	64	36,4	36,4
	B	45	25,6	61,9
	C	45	25,6	87,5
	E	20	11,4	98,9
	AB	2	1,1	100,0
Totale		176	100,0	

3. INDAGINE PARK & RIDE

Prospetto generale

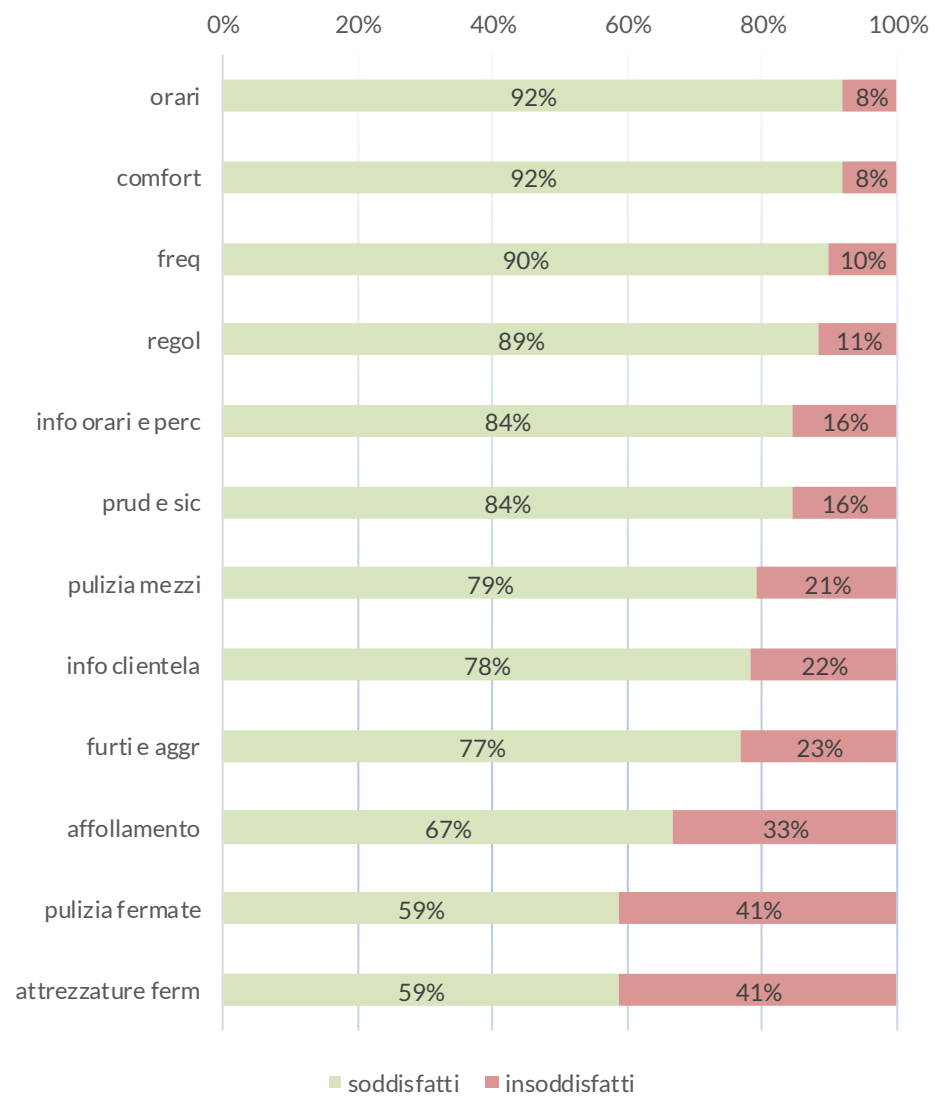
Livello di soddisfazione -
Percentuale soddisfatti



3. INDAGINE PARK & RIDE

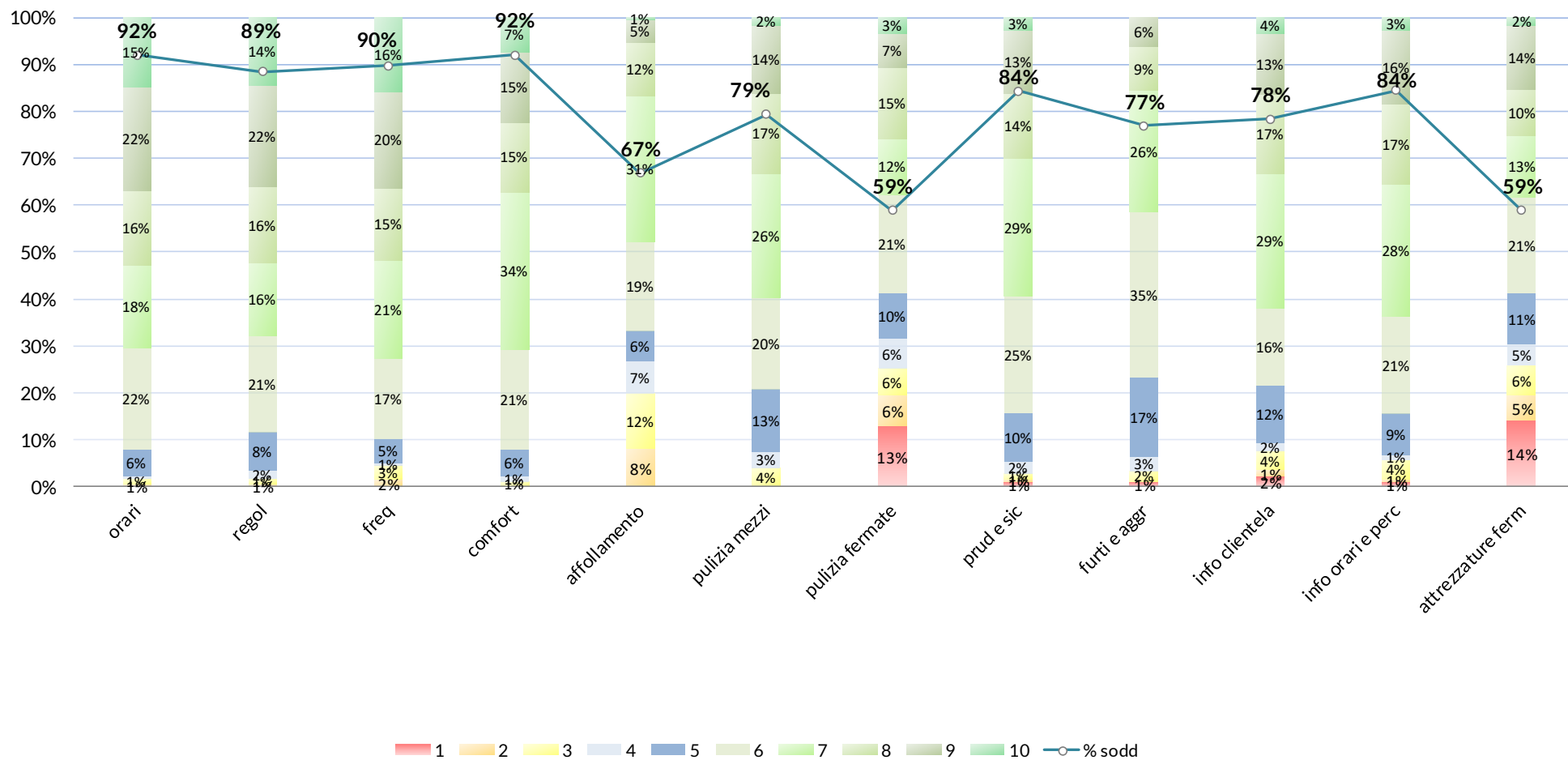
Prospetto generale

Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti



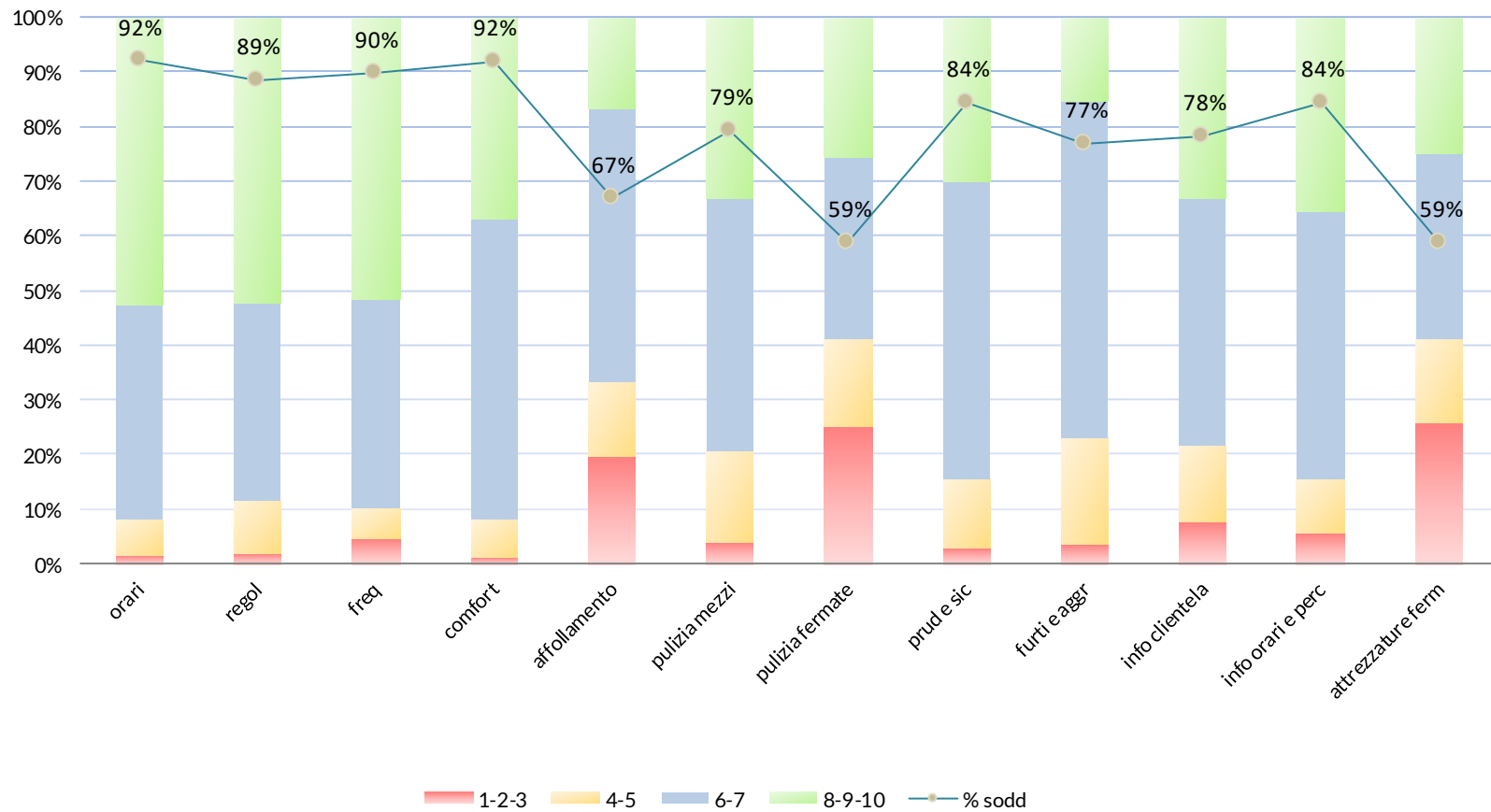
3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione - Percentuale singoli giudizi espressi



3. INDAGINE PARK & RIDE

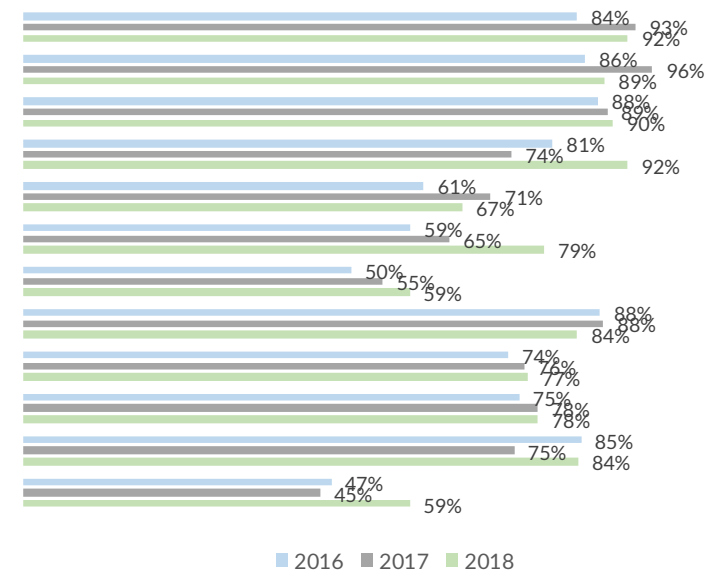
Livello di soddisfazione - Percentuale giudizi espressi classi aggregate



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione - Serie storica

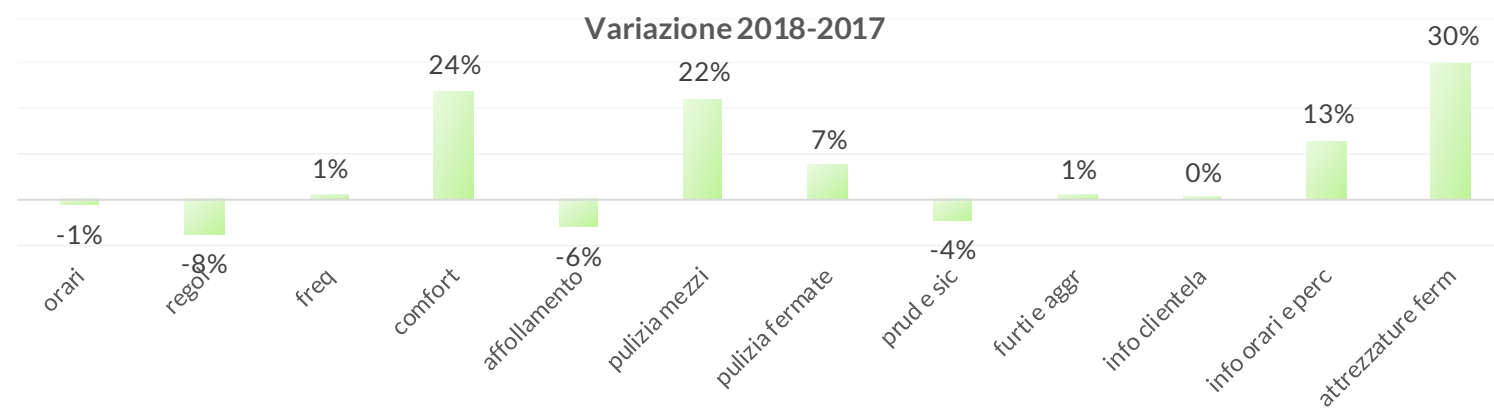
Indicatore	2016	2017	2018
Rispetto degli orari (puntualità)	84%	93%	92%
Regolarità	86%	96%	89%
Frequenza	88%	89%	90%
Comfort autobus	81%	74%	92%
Affollamento della navetta ore di punta	61%	71%	67%
Pulizia dei mezzi	59%	65%	79%
Pulizia delle fermate con pensilina	50%	55%	59%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	88%	88%	84%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	74%	76%	77%
Informazione fornite alla clientela	75%	78%	78%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	85%	75%	84%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	47%	45%	59%
Media generale	73%	76%	79%



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione -
Variazione percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

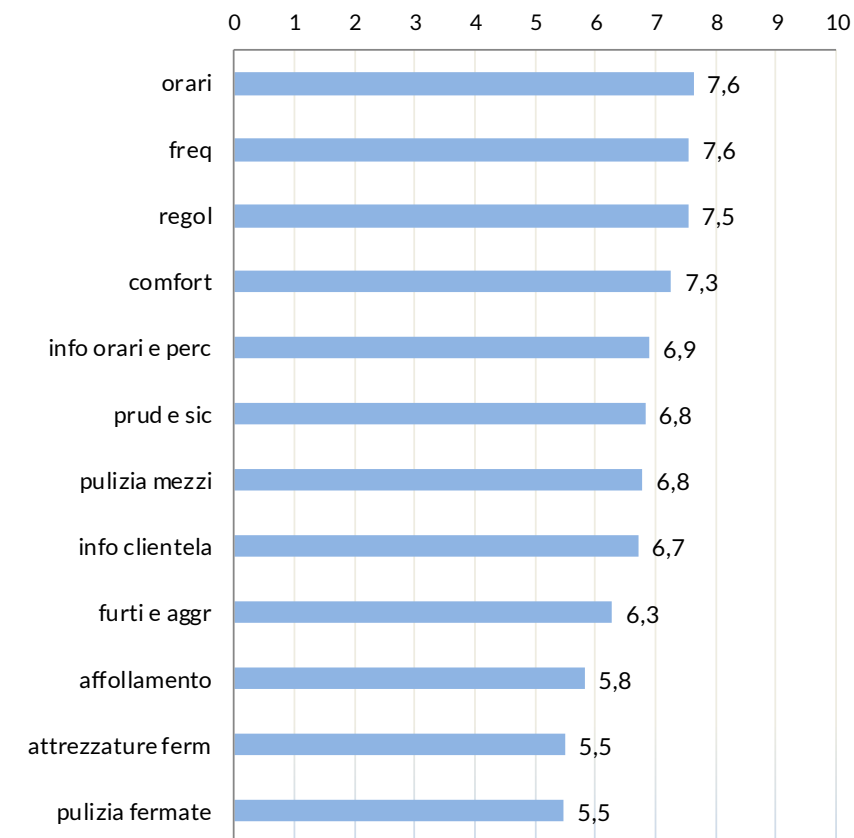
	2017	2018	Variazione % 2018-2017
Rispetto degli orari (puntualità)	93%	92%	-1%
Regolarità	96%	89%	-8%
Frequenza	89%	90%	1%
Comfort autobus	74%	92%	24%
Affollamento della navetta ore di punta	71%	67%	-6%
Pulizia dei mezzi	65%	79%	22%
Pulizia delle fermate con pensilina	55%	59%	7%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	88%	84%	-4%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	76%	77%	1%
Informazione fornite alla clientela	78%	78%	0%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	75%	84%	13%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	45%	59%	30%



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione – Valore medio

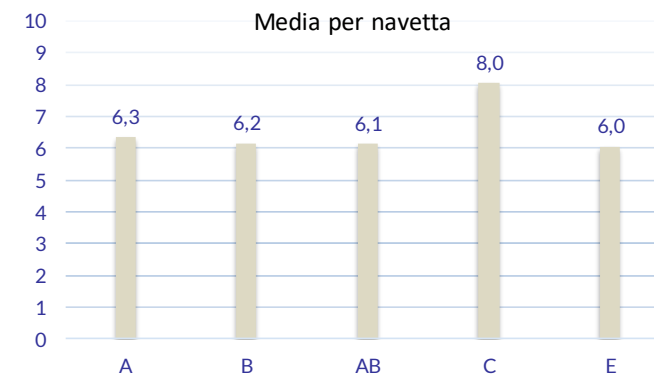
	Mean	Mode	Std. Deviation	Std. Deviation rapportata al suo massimo
Rispetto degli orari (puntualità)	7,63	9	1,679	37%
Regolarità	7,53	9	1,752	39%
Frequenza	7,55	7	1,851	41%
Comfort autobus	7,26	7	1,442	32%
Affollamento della navetta ore di punta	5,83	7	1,992	44%
Pulizia dei mezzi	6,79	7	1,597	35%
Pulizia delle fermate con pensilina	5,47	6	2,617	58%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,82	7	1,591	35%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	6,28	6	1,383	31%
Informazione fornite alla clientela	6,71	7	1,881	42%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,90	7	1,707	38%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	5,50	6	2,658	59%



3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione – Valore medio per navetta

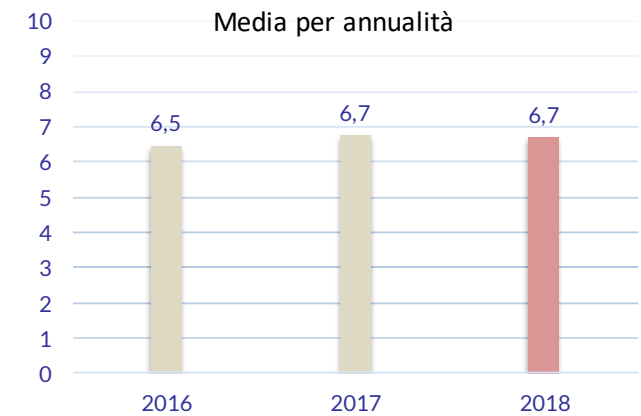
	Navetta				
	A	B	AB	C	E
Rispetto degli orari (puntualità)	8,00	6,27	8,00	9,13	6,05
Regolarità	7,98	6,09	8,00	9,02	6,10
Frequenza	7,97	5,98	8,00	9,00	6,45
Comfort autobus	7,19	6,56	6,50	8,68	6,05
Affollamento della navetta ore di punta	7,16	6,24	6,50	3,43	5,95
Pulizia dei mezzi	6,92	5,87	4,00	8,16	5,65
Pulizia delle fermate con pensilina	3,19	5,96	2,00	8,20	5,80
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,45	6,31	7,00	8,11	6,25
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	5,94	6,13	6,50	7,02	6,05
Informazione fornite alla clientela	5,95	6,09	7,50	8,62	5,95
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,21	6,31	7,50	8,58	6,50
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	3,08	6,09	2,00	8,38	5,80
Media per navetta	6,3	6,2	6,1	8,0	6,0



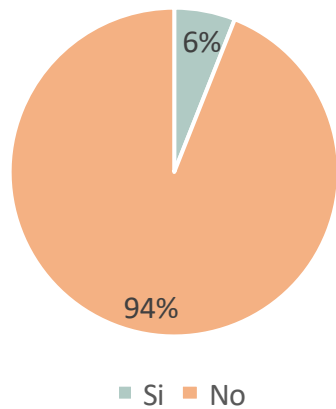
3. INDAGINE PARK & RIDE

Livello di soddisfazione – Valore medio Serie storica

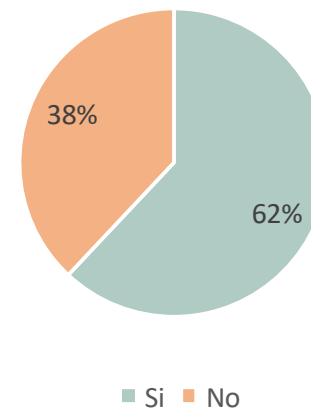
	Annualità		
	2016	2017	2018
Rispetto degli orari (puntualità)	7,24	7,63	7,63
Regolarità	7,22	7,88	7,53
Frequenza	7,31	7,82	7,55
Comfort autobus	6,80	6,47	7,26
Affollamento della navetta ore di punta	5,75	6,35	5,83
Pulizia dei mezzi	5,58	6,40	6,79
Pulizia delle fermate con pensilina	5,31	6,23	5,47
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	7,11	6,94	6,82
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	6,51	6,54	6,28
Informazione fornite alla clientela	6,52	6,62	6,71
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	7,06	6,76	6,90
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	5,08	5,26	5,50
Media per sessione	6,5	6,7	6,7



Ha già avuto modo di presentare reclami o suggerimenti all'AMTAB?



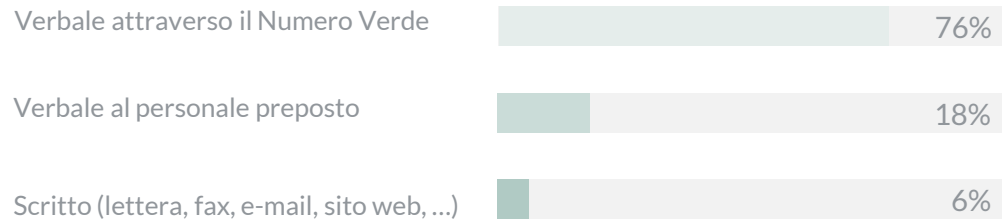
Ha ricevuto risposta al suo reclamo?



3. INDAGINE PARK & RIDE

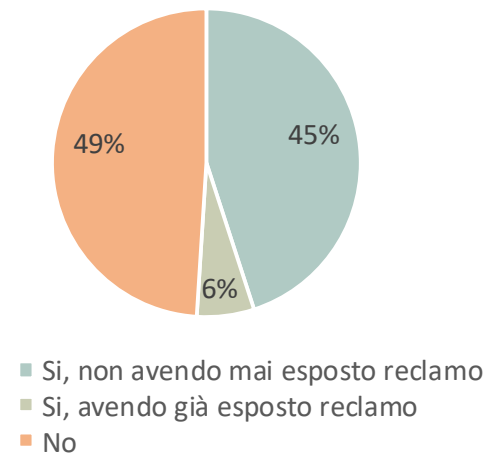
Reclami

Con quale modalità?



Tempo di risposta reclami	70%
Soluzione del problema reclami	43%

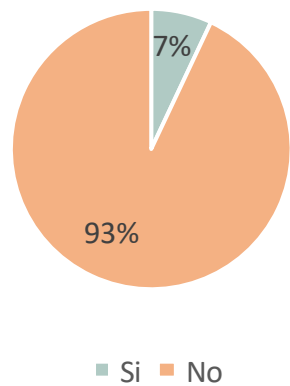
Sa come è possibile presentare un reclamo?



3. INDAGINE PARK & RIDE

Richiesta informazioni

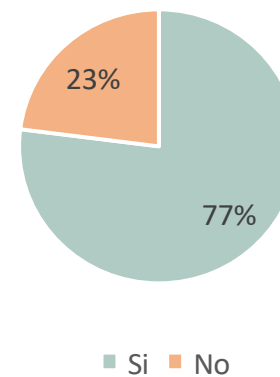
Ha già avuto modo di chiedere informazioni all'AMTAB?



Con quale modalità?

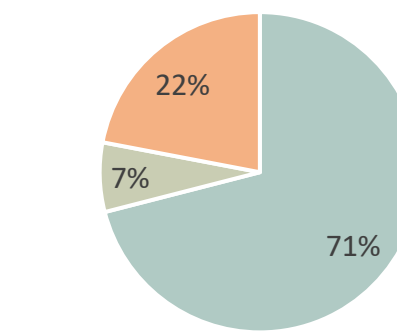


Ha ricevuto risposta alla sua richiesta di informazioni?



Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	94%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	38%

Sa come è possibile chiedere informazioni?



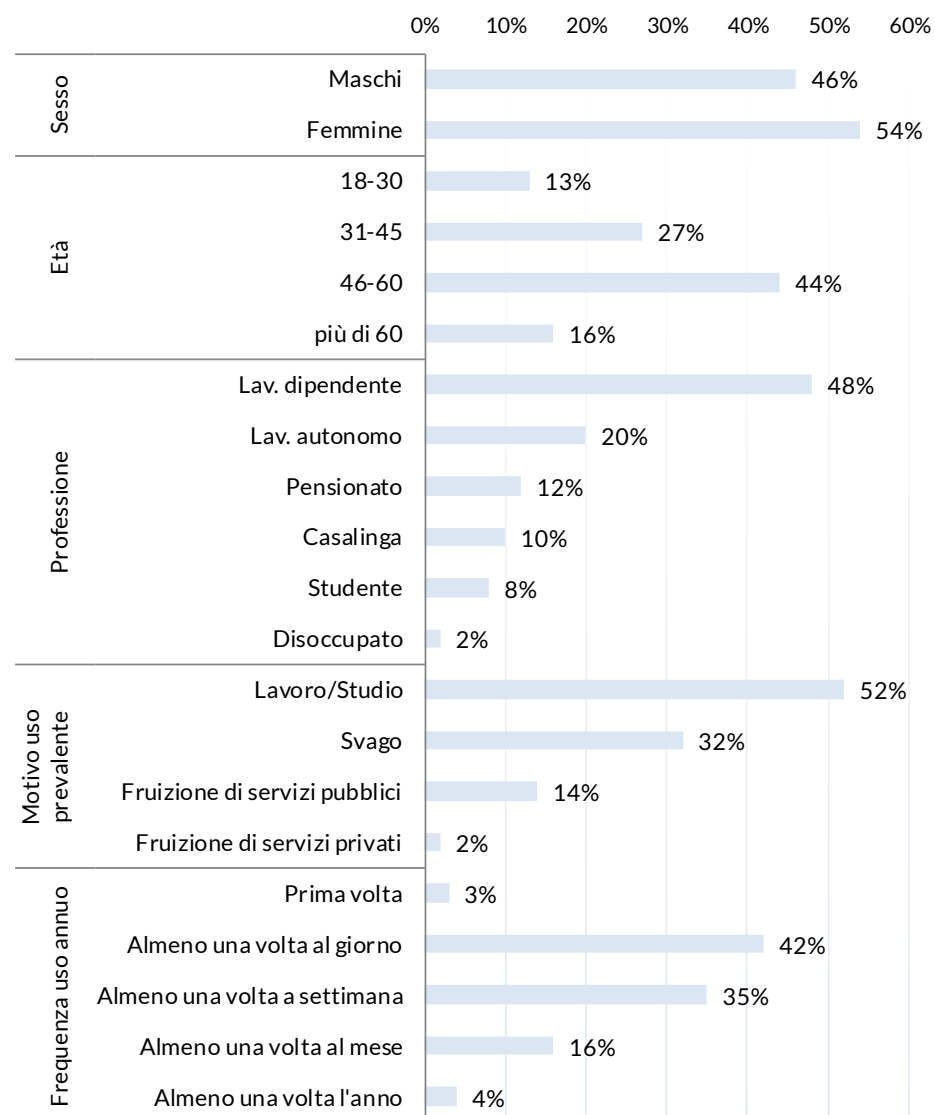
■ Si, non avendo mai richiesto informazioni
 ■ Si, avendo già richiesto informazioni
 ■ No

3. INDAGINE PARK & RIDE

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

Prospetto generale

Profilazione campione
(alcune variabili)



3. INDAGINE PARK & RIDE

Profilazione socio-
demografica e
comportamentale
dell'utenza

Zona di residenza,
fascia oraria
prevalente di sosta,
tipologia biglietto,
tempo medio di sosta

Zona di residenza			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Provincia di bari	158	26%	26%
Torre a Mare/Japigia	76	13%	39%
Libertà/Fesca/S. Girolamo/Marconi	67	11%	50%
Picone/Poggiofranco	58	10%	60%
Carbonara/Ceglie/Loseto	57	10%	69%
Carrassi/San Pasquale	52	9%	78%
Santo Spirito/Palese	43	7%	85%
San Paolo/Stanic	35	6%	91%
Murat/San Nicola	21	4%	95%
Madonnella	17	3%	97%
Altre zone di residenza	16	3%	100%
Totale	600	100%	

Ora inizio sosta			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
8:30 - 10:30	140	24%	24%
10:30-13:30	122	21%	44%
15:30-18:00	106	18%	62%
8:30 - 10:30, 10:30-13:30	58	10%	72%
13:30-15:30	38	6%	78%
18:00-20:30	36	6%	84%
5:00-8:30	18	3%	87%
8:30 - 10:30, 18:00-20:30	13	2%	89%
10:30-13:30, 13:30-15:30	12	2%	91%
8:30 - 10:30, 15:30-18:00	12	2%	93%
Altro	40	7%	100%
Totale	595	100%	

Tipologia biglietto			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Ticket da € 1,00 dalle ore 05:15 alle ore 23:30	493	82%	82%
Abbonamento mensile formula Park & Ride da € 15	97	16%	98%
Ticket da€ 0,50 per ora o frazione di ora dalle ore 23:31 alle ore 05:14	8	1%	99%
Ticket da € 0,50 per ora o frazione di ora nei giorni in cui il Park & Ride non è attivo (domenica e/o festivi)	3	0%	100%
Over 65	2	0%	100%
Totale	603	100%	

Tempo medio di sosta			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
da 1 h a 3 h	200	34%	34%
da 3 h a 6 h	183	31%	66%
più di 6 h	153	26%	92%
da 1 h a 3 h, da 3 h a 6 h	16	3%	95%
da 3 h a 6 h, più di 6 h	14	2%	97%
meno di 1 h	14	2%	99%
da 1 h a 3 h, più di 6 h	1	0%	100%
meno di 1 h, da 1 h a 3 h	1	0%	100%
meno di 1 h, più di 6 h	1	0%	100%
Totale	583	100%	

3. INDAGINE PARK & RIDE

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

Aspettative e suggerimenti dei passeggeri per migliorare il servizio

Suggerimenti per migliorare il servizio

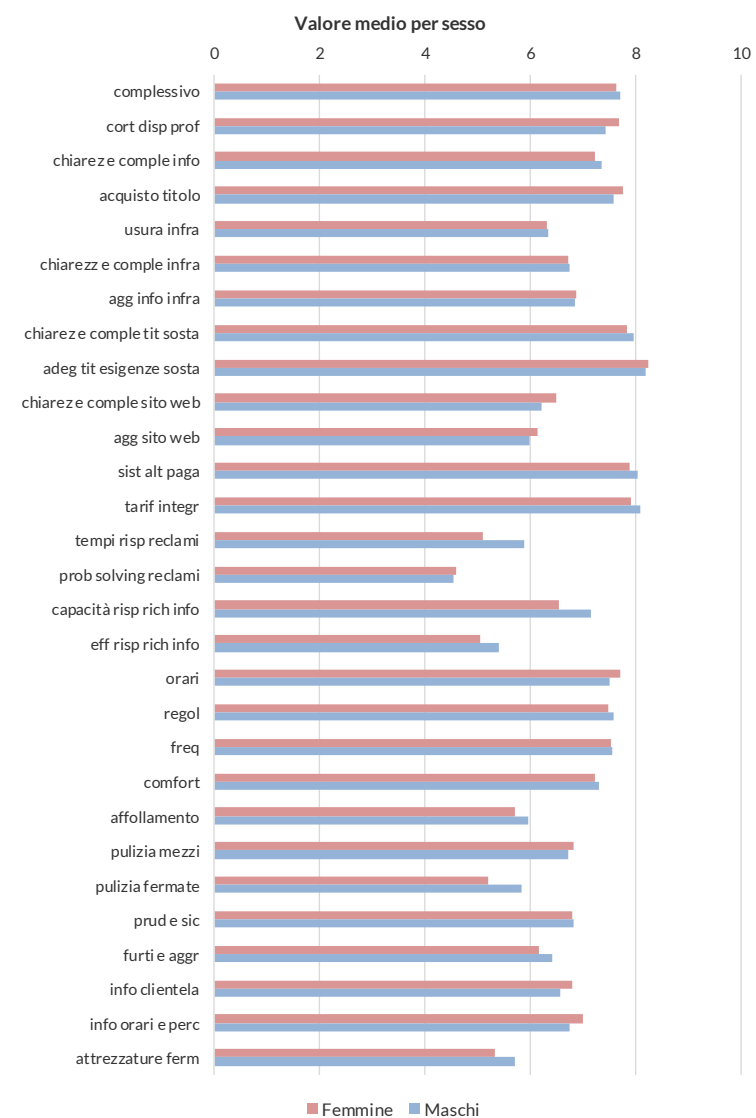
	Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Aggiornamento orari alle fermate	7	10,8	10,8
Copertura parcheggio/fermate in caso di condizioni meteorologiche avverse	7	10,8	21,5
Maggiori opzioni di abbonamenti	6	9,2	30,8
Asfaltare le aree	5	7,7	38,5
Maggior numero di macchinette ticket	5	7,7	46,2
Maggiore vigilanza e sicurezza	5	7,7	53,8
Prolungare orario di chiusura parcheggi/frequenza serale delle navette	5	7,7	61,5
Aumentare il servizio nei festivi	4	6,2	67,7
Aumentare la frequenza	4	6,2	73,8
Migliorare illuminazione	4	6,2	80,0
Modificare percorso	4	6,2	86,2
Maggior numero di posti auto	2	3,1	89,2
Eliminare fasce orarie over 65	1	1,5	90,8
Inserire bagno nel parcheggio	1	1,5	92,3
Migliorare app	1	1,5	93,8
Migliorare modalità di acquisto abbonamento	1	1,5	95,4
Possibilità di pagamento con carta di credito	1	1,5	96,9
Pubblicizzare il servizio	1	1,5	98,5
Ridurre i prezzi	1	1,5	100,0
Totale	65	100,0	

3. INDAGINE PARK & RIDE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per sesso

	SESSO	
	Femmine	Maschi
Giudizio complessivo	7,65	7,72
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	7,69	7,44
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,23	7,35
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,77	7,59
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	6,31	6,34
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,72	6,74
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,87	6,86
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,84	7,97
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,24	8,21
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,51	6,22
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,14	5,99
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,90	8,06
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,92	8,10
Tempo di risposta reclami	5,09	5,89
Soluzione del problema reclami	4,58	4,56
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,55	7,17
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,05	5,42
Rispetto degli orari (puntualità)	7,71	7,52
Regolarità	7,49	7,58
Frequenza	7,54	7,57
Comfort autobus	7,23	7,30
Affollamento della navetta ore di punta	5,72	5,96
Pulizia dei mezzi	6,83	6,74
Pulizia delle fermate con pensilina	5,20	5,83
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,81	6,83
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	6,18	6,42
Informazione fornite alla clientela	6,81	6,57
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	7,01	6,75
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	5,33	5,71
Media per segmento	6,8	6,8

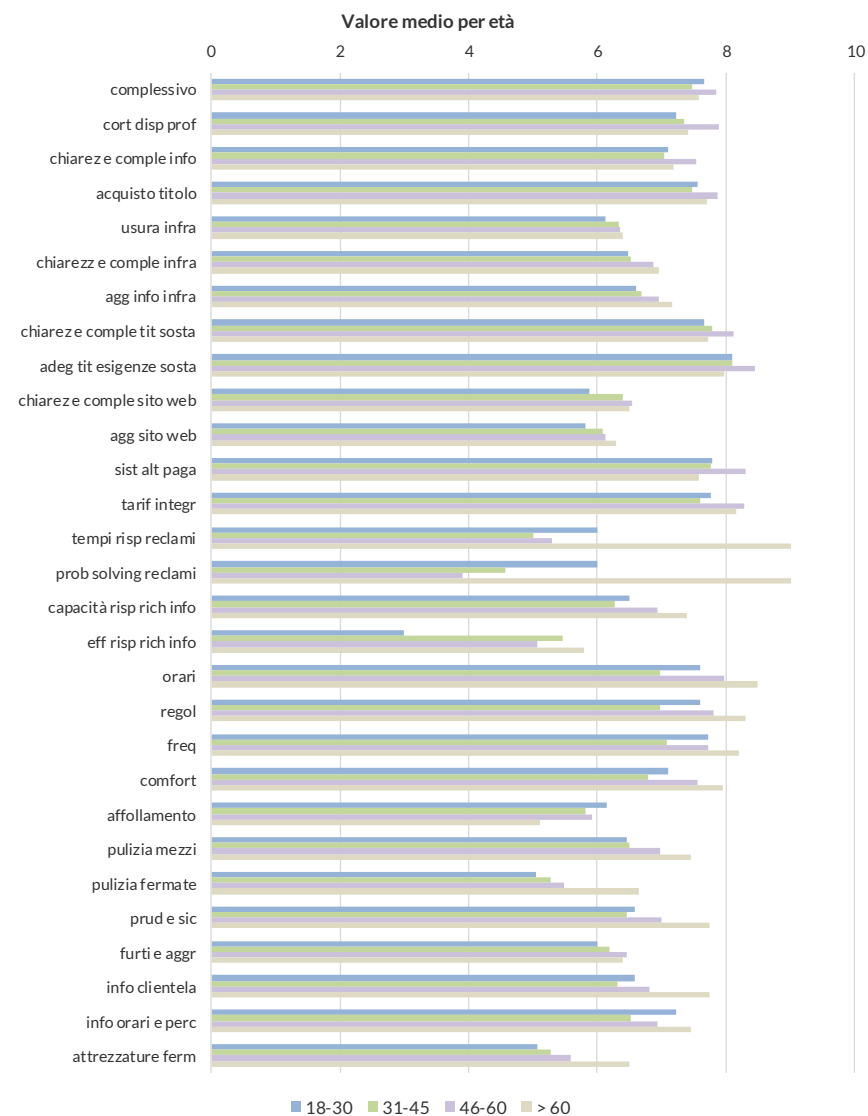


3. INDAGINE PARK & RIDE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per età

	ETA'			
	18-30	31-45	46-60	> 60
Giudizio complessivo	7,66	7,48	7,85	7,57
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	7,23	7,35	7,89	7,41
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,11	7,03	7,53	7,18
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,55	7,47	7,86	7,71
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	6,13	6,33	6,36	6,39
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,47	6,51	6,87	6,96
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,59	6,68	6,96	7,17
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,66	7,78	8,12	7,72
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,09	8,10	8,44	7,97
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	5,88	6,39	6,54	6,50
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,80	6,07	6,12	6,29
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,78	7,76	8,29	7,57
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,77	7,60	8,29	8,16
Tempo di risposta reclami	6,00	5,00	5,30	9,00
Soluzione del problema reclami	6,00	4,57	3,91	9,00
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,50	6,27	6,94	7,40
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	3,00	5,45	5,06	5,80
Rispetto degli orari (puntualità)	7,61	6,97	7,97	8,50
Regolarità	7,61	6,97	7,80	8,30
Frequenza	7,71	7,08	7,72	8,20
Comfort autobus	7,11	6,78	7,55	7,95
Affollamento della navetta ore di punta	6,14	5,82	5,91	5,11
Pulizia dei mezzi	6,46	6,49	6,99	7,45
Pulizia delle fermate con pensilina	5,04	5,28	5,48	6,65
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,57	6,45	7,00	7,74
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	6,00	6,19	6,45	6,40
Informazione fornite alla clientela	6,58	6,32	6,80	7,75
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	7,21	6,52	6,94	7,45
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	5,07	5,27	5,58	6,50
Media per segmento	6,6	6,6	6,9	7,4



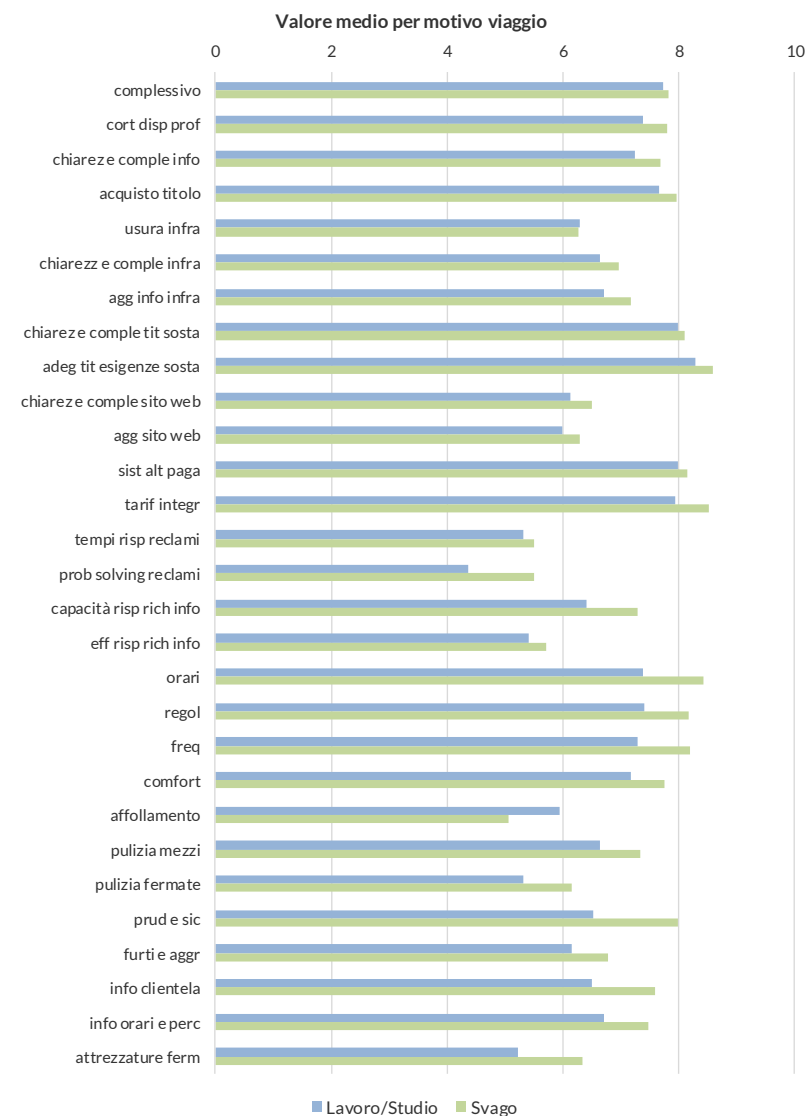
3. INDAGINE PARK & RIDE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per motivo viaggio

MOTIVO VIAGGIO

	Lavoro/Studio	Svago
Giudizio complessivo	7,74	7,82
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	7,38	7,80
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,24	7,69
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,66	7,97
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	6,29	6,26
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,64	6,96
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,70	7,18
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,99	8,11
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,29	8,59
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,13	6,49
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,99	6,30
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	8,00	8,15
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,95	8,52
Tempo di risposta reclami	5,31	5,50
Soluzione del problema reclami	4,38	5,50
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,41	7,29
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,41	5,71
Rispetto degli orari (puntualità)	7,39	8,43
Regolarità	7,40	8,17
Frequenza	7,28	8,20
Comfort autobus	7,17	7,74
Affollamento della navetta ore di punta	5,94	5,07
Pulizia dei mezzi	6,64	7,34
Pulizia delle fermate con pensilina	5,31	6,16
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,52	7,98
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	6,15	6,79
Informazione fornite alla clientela	6,50	7,59
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,71	7,48
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	5,23	6,34
Media per segmento	6,7	7,2



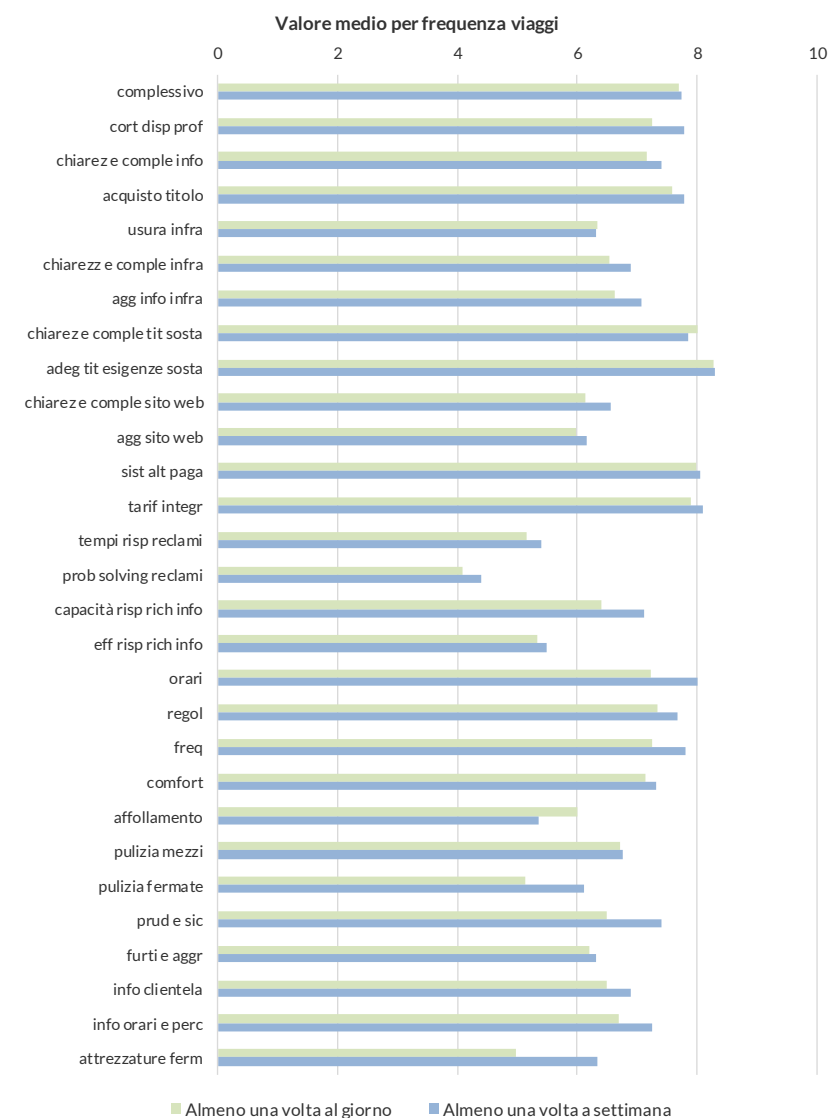
3. INDAGINE PARK & RIDE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per frequenza viaggi

FREQUENZA VIAGGI

	Almeno una volta al giorno	Almeno una volta a settimana
Giudizio complessivo	7,70	7,75
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	7,25	7,78
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,15	7,40
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,58	7,80
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	6,33	6,31
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,54	6,90
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,64	7,07
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	8,01	7,85
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,28	8,30
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,14	6,55
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,99	6,16
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,98	8,05
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,90	8,10
Tempo di risposta reclami	5,15	5,40
Soluzione del problema reclami	4,08	4,40
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,40	7,13
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,33	5,50
Rispetto degli orari (puntualità)	7,23	8,02
Regolarità	7,33	7,67
Frequenza	7,26	7,80
Comfort autobus	7,13	7,32
Affollamento della navetta ore di punta	6,00	5,35
Pulizia dei mezzi	6,73	6,75
Pulizia delle fermate con pensilina	5,12	6,13
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	6,49	7,42
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	6,21	6,31
Informazione fornite alla clientela	6,50	6,89
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	6,69	7,25
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	4,97	6,34
Media per segmento	6,6	7,0





Sezione 4



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Aree monitorate

Area di sosta recintata

		Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Ex Rossani	81	39,7	39,7
	Via Tommaso Fiore (Necropoli)	60	29,4	69,1
	S. Scolastica - Via G. Petroni angolo Via Giovanni XXIII (mercatale)	32	15,7	84,8
	Executive Center	31	15,2	100,0
	Totale	204	100,0	

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Indicatori monitorati

Indicatore	Abbreviativo
Giudizio complessivo	complessivo
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	cort disp prof
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	chiarez e comple info
Facilità di acquisto del titolo di sosta	acquisto titolo
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	usura infra
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	chiarez e comple infra
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	agg info infra
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	chiarez e comple tit sosta
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	adeg tit esigenze sosta
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	chiarez e comple sito web
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	agg sito web
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	sist alt paga
Sistema tariffario integrato sosta TPL	tarif integr
Tempo di risposta reclami	tempi risp reclami
Soluzione del problema reclami	prob solving reclami
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	capacità risp rich info
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	eff risp rich info

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Base campionaria
singolo indicatore
monitorato

Base campionaria per singolo fattore monitorato

Giudizio complessivo	204
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	188
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	187
Facilità di acquisto del titolo di sosta	175
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	204
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	204
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	203
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	203
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	203
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	51
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	51
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	195
Sistema tariffario integrato sosta TPL	194
Tempo di risposta reclami	2
Soluzione del problema reclami	2
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	23
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	23

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Prospetto generale

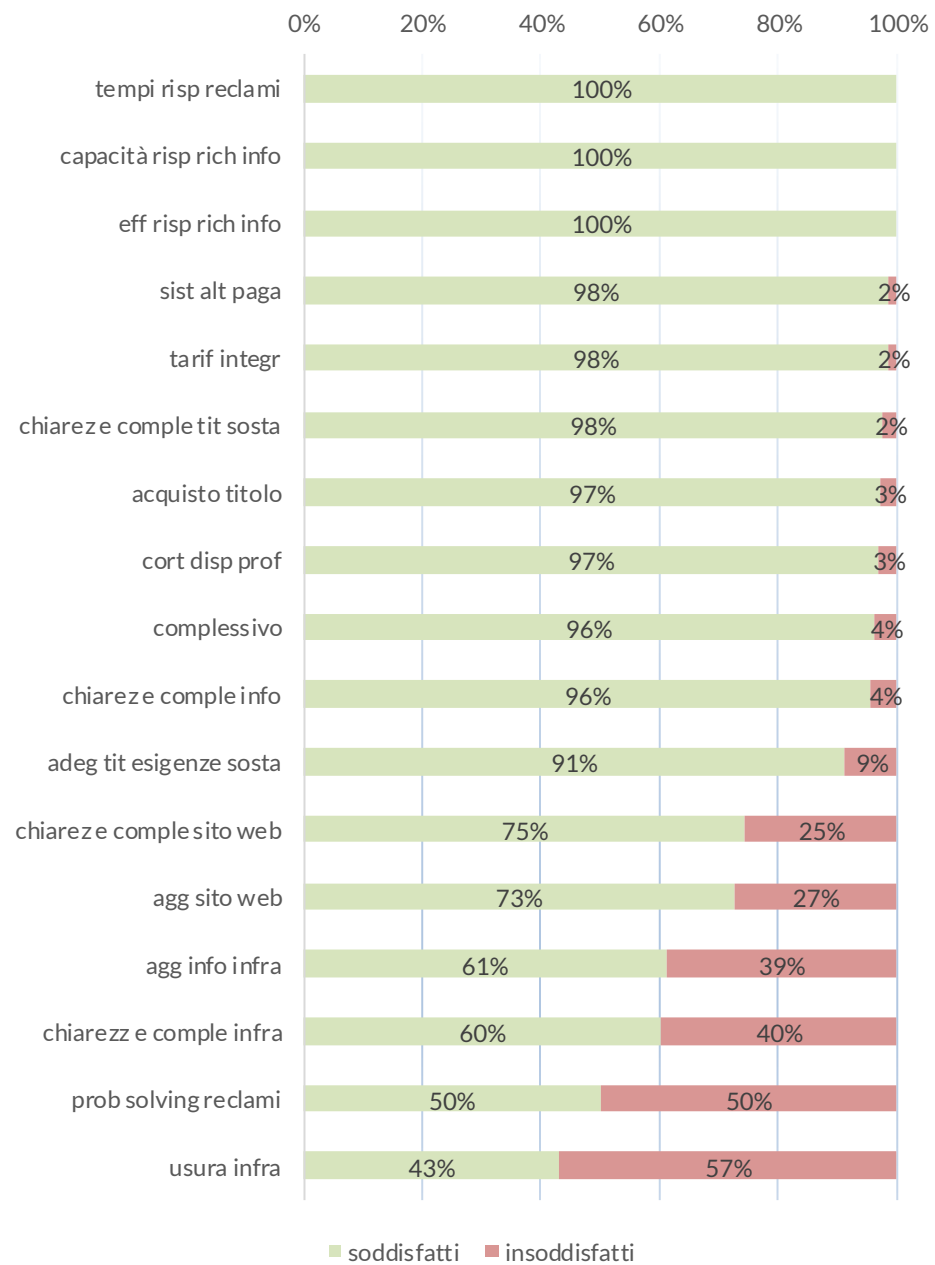
Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti

Indicatore	soddisfatti 2018	% soddisfatti
Giudizio complessivo	96%	96%
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	97%	97%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	96%	96%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	97%	97%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	43%	43%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	60%	60%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	61%	61%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	98%	98%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	91%	91%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	75%	75%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	73%	73%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	98%	98%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	98%	98%
Tempo di risposta reclami	100%	100%
Soluzione del problema reclami	50%	50%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	100%	100%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	100%	100%

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

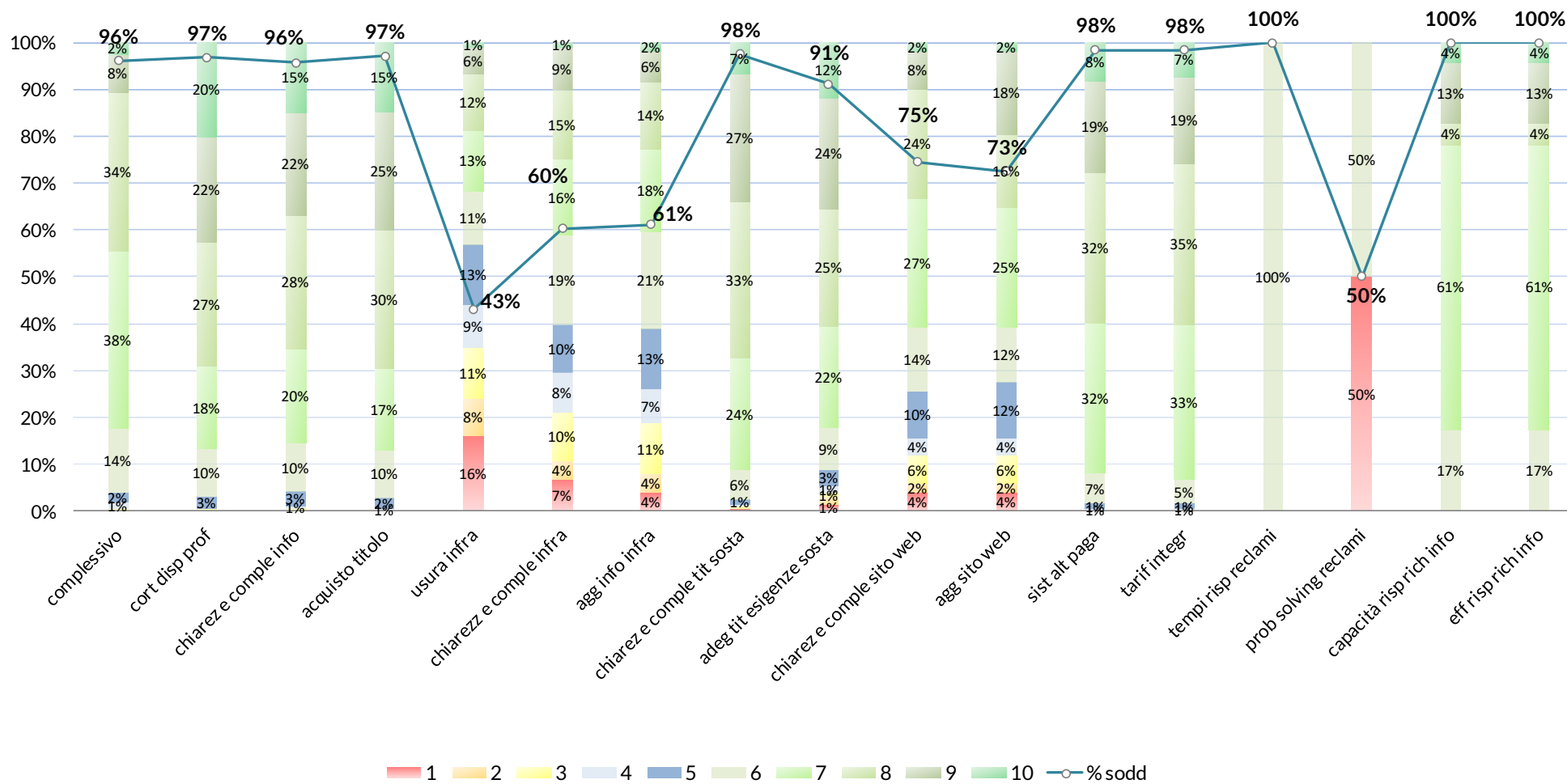
Prospetto generale

Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti



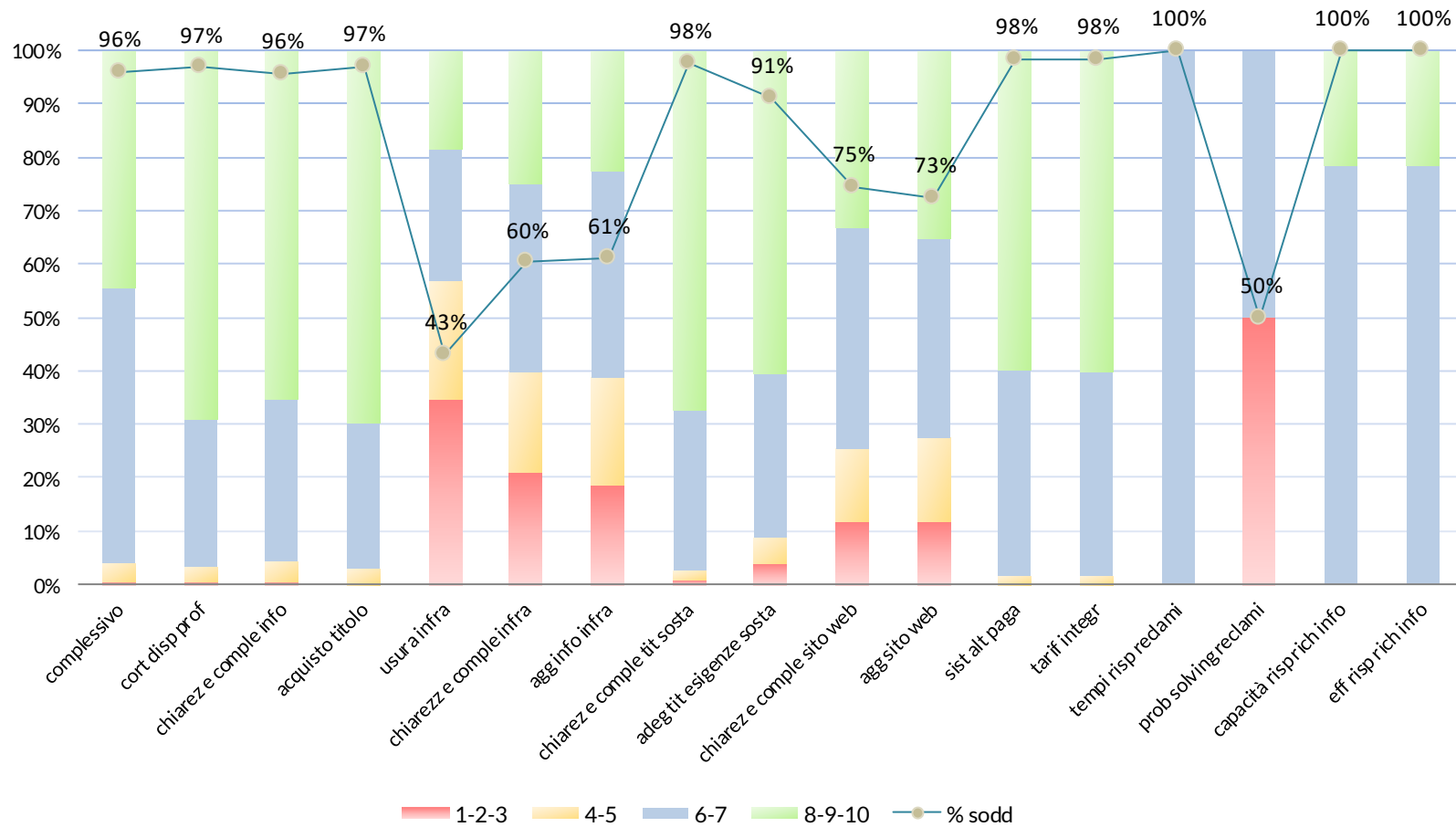
4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Livello di soddisfazione - Percentuale singoli giudizi espressi



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

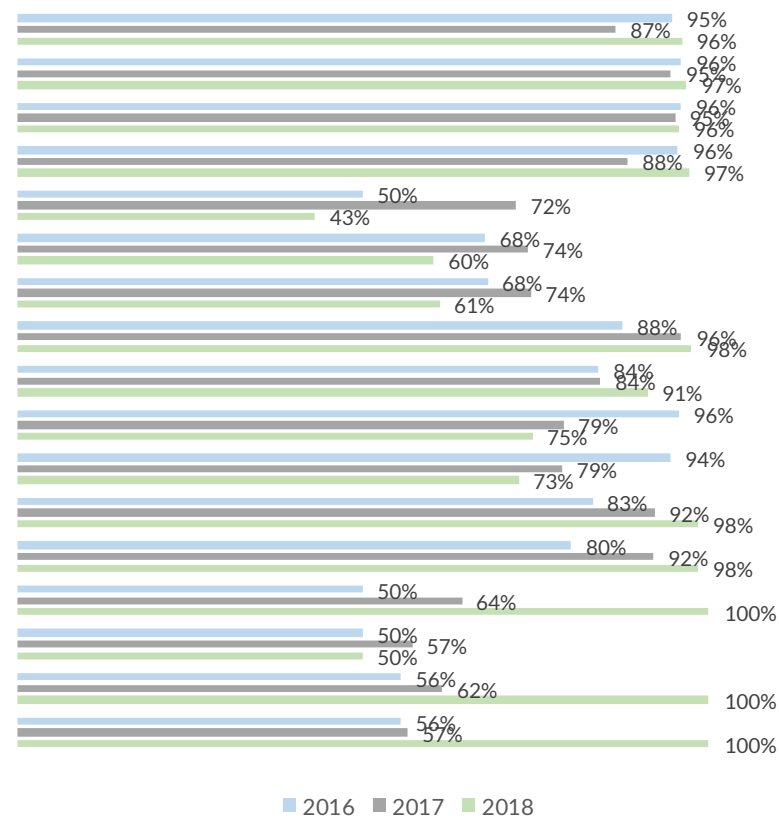
Livello di soddisfazione - Percentuale giudizi espressi classi aggregate



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Livello di soddisfazione - Serie storica

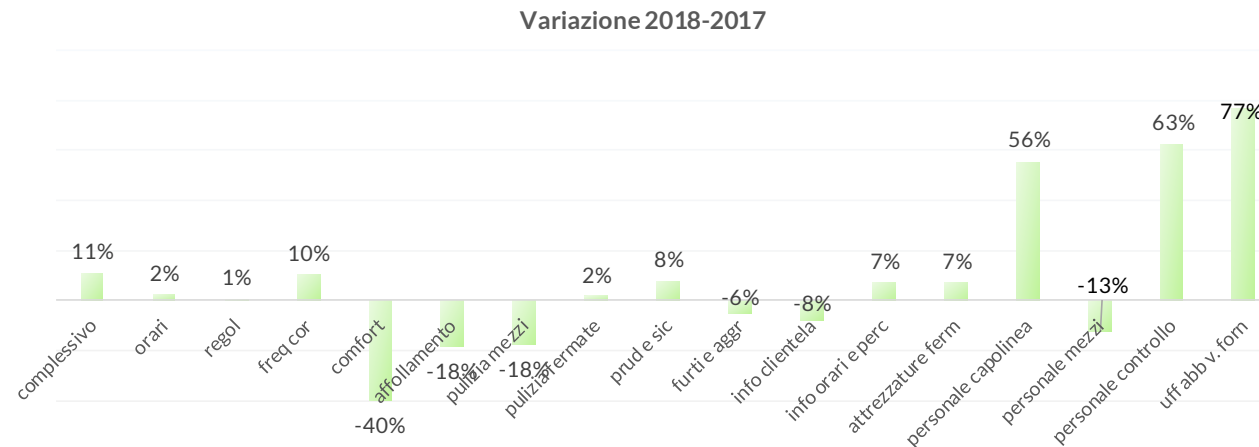
Indicatore	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	95%	87%	96%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	96%	95%	97%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	96%	95%	96%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	96%	88%	97%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	50%	72%	43%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	68%	74%	60%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	68%	74%	61%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	88%	96%	98%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	84%	84%	91%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	96%	79%	75%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	94%	79%	73%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	83%	92%	98%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	80%	92%	98%
Tempo di risposta reclami	50%	64%	100%
Soluzione del problema reclami	50%	57%	50%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	56%	62%	100%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	56%	57%	100%
Media generale	77%	79%	84%



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Livello di soddisfazione -
Variazione percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

	2017	2018	Variazione % 2018-2017
Giudizio complessivo	87%	96%	11%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	95%	97%	2%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	95%	96%	1%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	88%	97%	10%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	72%	43%	-40%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	74%	60%	-18%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	74%	61%	-18%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	96%	98%	2%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	84%	91%	8%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	79%	75%	-6%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	79%	73%	-8%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	92%	98%	7%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	92%	98%	7%
Tempo di risposta reclami	64%	100%	56%
Soluzione del problema reclami	57%	50%	-13%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	62%	100%	63%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	57%	100%	77%

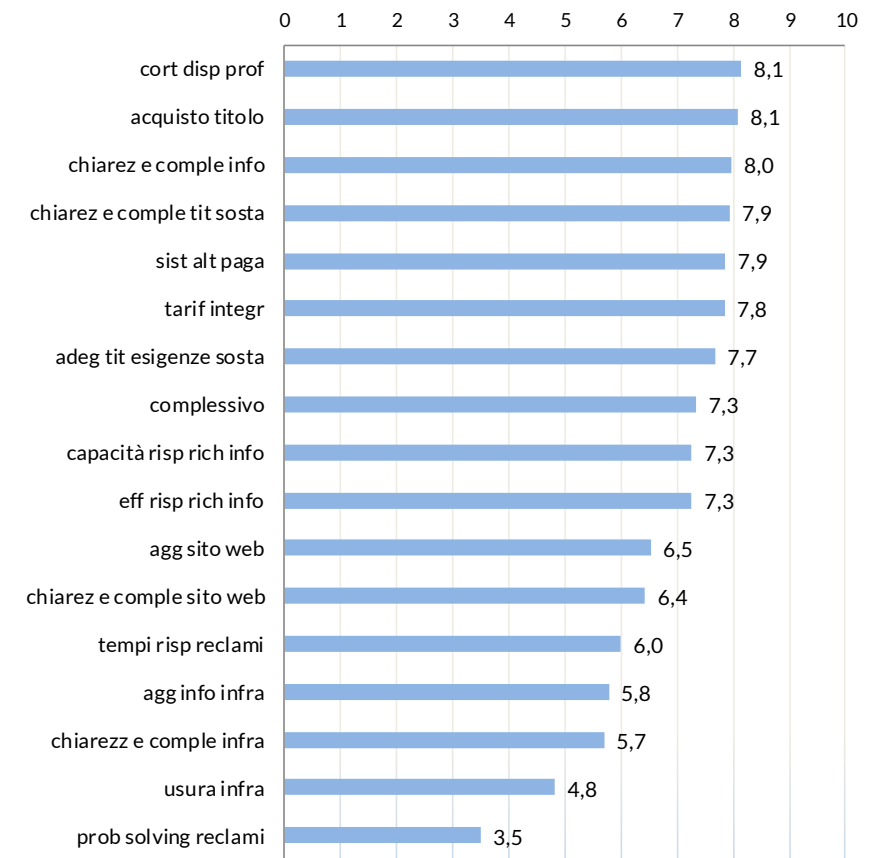


Si ribadisce come gli indicatori sui reclami riguardino soltanto due casi

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Livello di soddisfazione - Valore medio

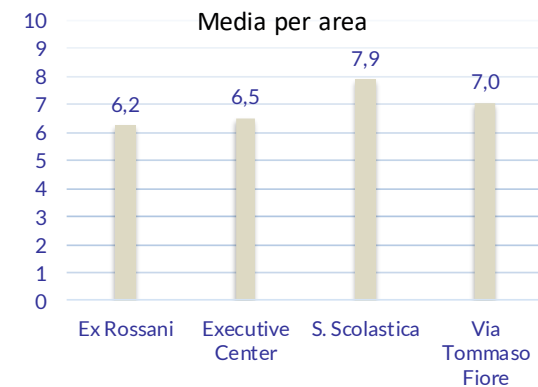
	Mean	Mode	Std. Deviation	Std. Deviation rapportata al suo massimo
Giudizio complessivo	7,34	7	1,100	24%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	8,14	8	1,405	31%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,97	8	1,395	31%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	8,08	8	1,315	29%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	4,82	1	2,590	58%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	5,70	6	2,321	52%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	5,78	6	2,151	48%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,94	8	1,255	28%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	7,67	8	1,800	40%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,43	7	2,052	46%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,53	7	2,167	48%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,86	8	1,126	25%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,85	8	1,081	24%
Tempo di risposta reclami	6,00	6	0,000	0%
Soluzione del problema reclami	3,50	1a	3,536	79%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	7,26	7	1,054	23%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	7,26	7	1,054	23%



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Livello di soddisfazione – Valore medio per area

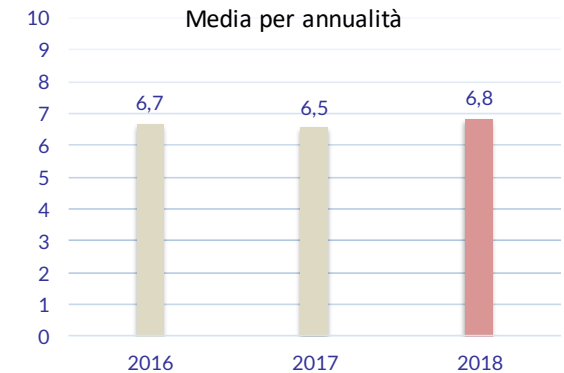
	Area			
	Ex Rossani	Executive Center	S. Scolastica - Via G. Petroni angolo Via Giovanni XXIII (mercatale)	Via Tommaso Fiore (Necropoli)
Giudizio complessivo	7,01	7,06	8,13	7,50
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	8,23	6,44	8,22	8,44
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	8,11	6,20	7,91	8,25
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,99	8,71	8,44	7,53
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	2,85	4,35	6,88	6,63
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	4,51	4,74	7,53	6,82
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	4,81	4,68	7,41	6,77
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,44	8,40	8,38	8,13
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	7,32	7,40	8,63	7,78
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	5,25	4,89	7,70	5,50
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,25	4,83	8,00	4,50
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,77	8,71	7,64	7,62
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,83	8,32	7,68	7,69
Tempo di risposta reclami	6,00			6,00
Soluzione del problema reclami	1,00			6,00
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	7,27			7,25
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	7,27			7,25
Media per area	6,2	6,5	7,9	7,0



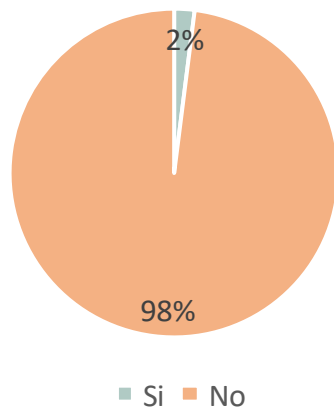
4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Livello di soddisfazione – Valore medio Serie storica

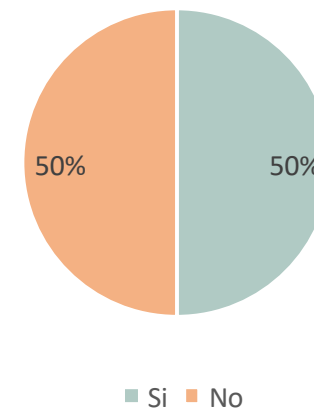
	Annualità		
	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	7,03	7,17	7,34
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	7,29	7,60	8,14
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,31	7,50	7,97
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,87	7,47	8,08
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	5,44	6,07	4,82
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	5,87	6,18	5,70
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	5,95	6,22	5,78
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	6,95	7,78	7,94
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	6,91	7,18	7,67
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	7,53	6,09	6,43
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	7,54	6,08	6,53
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,30	7,53	7,86
Sistema tariffario integrato sosta TPL	6,56	7,17	7,85
Tempo di risposta reclami	6,50	5,21	6,00
Soluzione del problema reclami	5,50	4,86	3,50
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,00	5,54	7,26
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,00	5,52	7,26
Media per sessione	6,7	6,5	6,8



In caso di disservizi, ha mai esposto un reclamo?



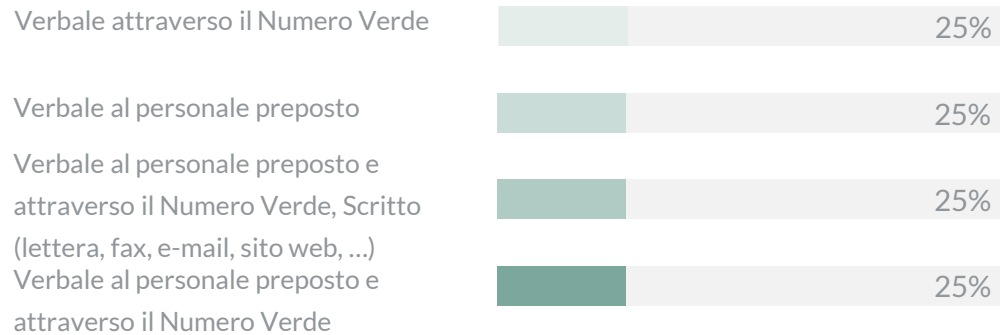
Ha ricevuto risposta al suo reclamo?



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

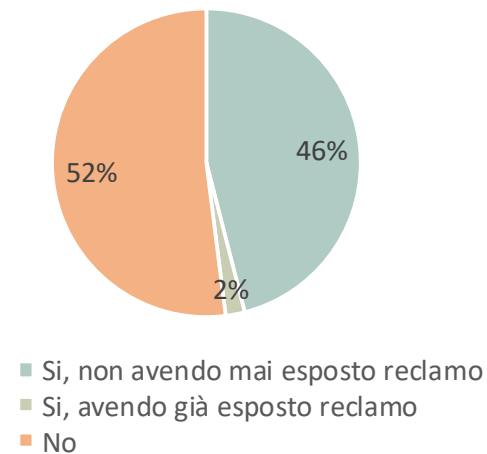
Reclami

Con quale modalità?

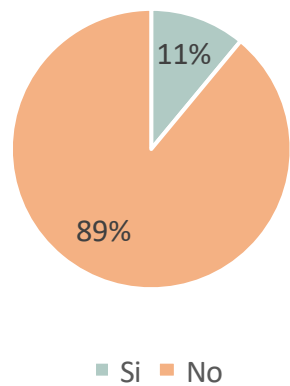


Tempo di risposta reclami	100%
Soluzione del problema reclami	50%

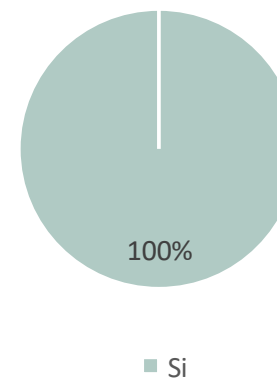
Sa come è possibile presentare un reclamo?



Ha già avuto modo di chiedere informazioni all'AMTAB?



Ha ricevuto risposta alla sua richiesta di informazioni?

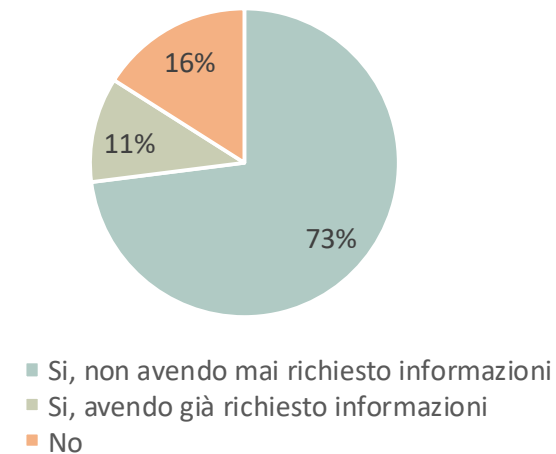


Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	100%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	100%

Con quale modalità?



Sa come è possibile chiedere informazioni?



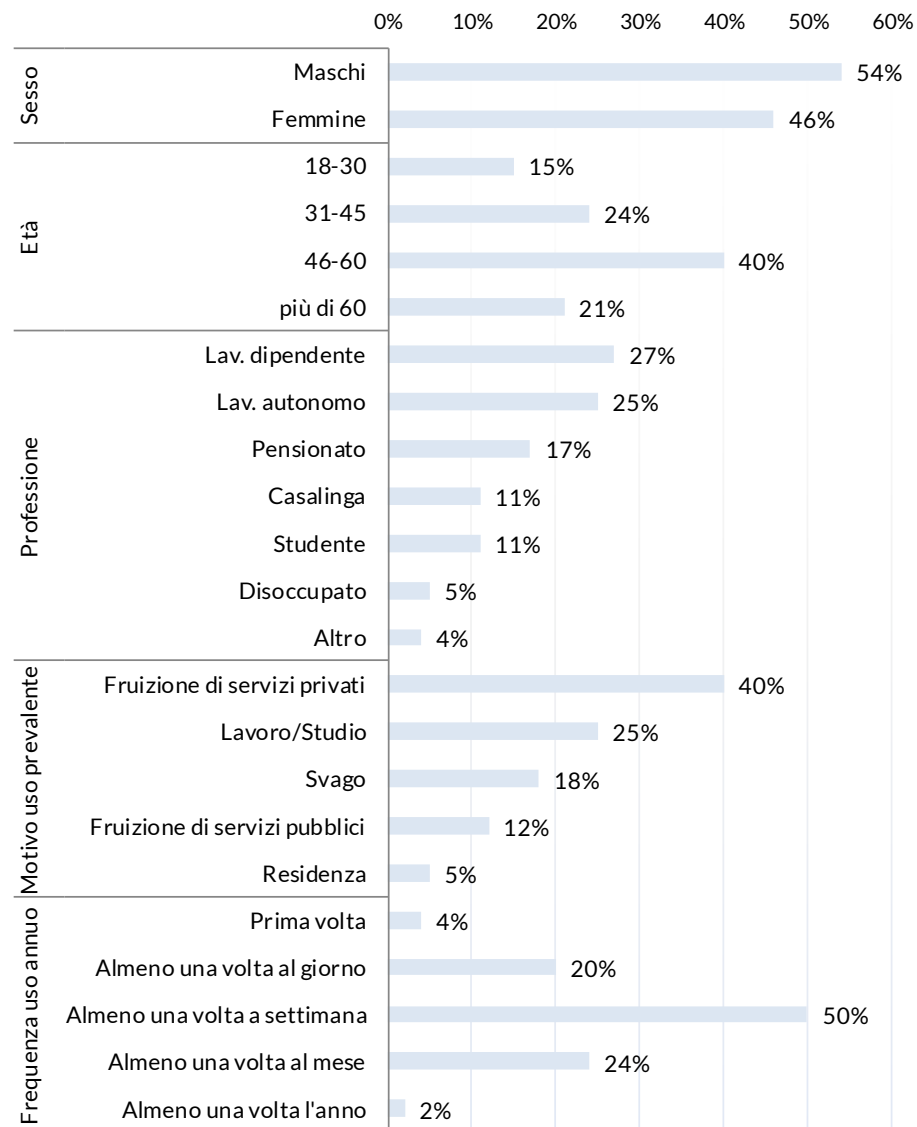
4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Richiesta informazioni

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza
Prospetto generale

Profilazione campione
(alcune variabili)



4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

Zona di residenza, fascia oraria prevalente di sosta, tipologia biglietto, tempo medio di sosta

Zona di residenza			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Carbonara/Ceglie/Loseto	35	17%	17%
Carrassi/San Pasquale	31	15%	32%
Picone/Poggiofranco	25	12%	45%
Torre a Mare/Japigia	19	9%	54%
Santo Spirito/Palese	17	8%	62%
Libertà/Fesca/S. Girolamo/Marconi	16	8%	70%
Murat/San Nicola	16	8%	78%
Provincia di Bari	16	8%	86%
San Paolo/Stanic	10	5%	91%
Madonnella	6	3%	94%
Altre zone di residenza	13	6%	100%
Totale	204	100%	

Ora inizio sosta			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
10:30-13:30	88	43%	43%
8:30 - 10:30	49	24%	67%
15:30-19:00	32	16%	83%
13:30-15:30	13	6%	89%
8:30 - 10:30, 10:30-13:30	7	3%	93%
7:00-8:30	4	2%	95%
8:30 - 10:30, 15:30-19:00	3	1%	96%
13:30-15:30, 19:00-21:30	2	1%	97%
Altro	6	3%	100%
Totale	204	100%	

Tipologia biglietto			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Ticket da € 1,00 dalla seconda ora	114	56%	56%
Ticket da € 0,50 prima ora	69	34%	90%
Abbonamento h24 da €55,00	16	8%	98%
Abbonamento mensile multiparking da euro 35 (valido per Executive e Necropoli)	4	2%	100%
Totale	203	100%	

Tempo medio di sosta			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
da 1 h a 3 h	92	45%	45%
meno di 1 h	61	30%	75%
da 3 h a 6 h	29	14%	89%
più di 6 h	17	8%	98%
da 1 h a 3 h, da 3 h a 6 h	2	1%	99%
da 3 a 6 h	2	1%	100%
da 3 h a 6 h, più di 6 h	1	0%	100%
Totale	204	100%	

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Profilazione socio-
demografica e
comportamentale
dell'utenza

Aspettative e
suggerimenti dei
passeggeri per
migliorare il servizio

Suggerimenti per migliorare il servizio

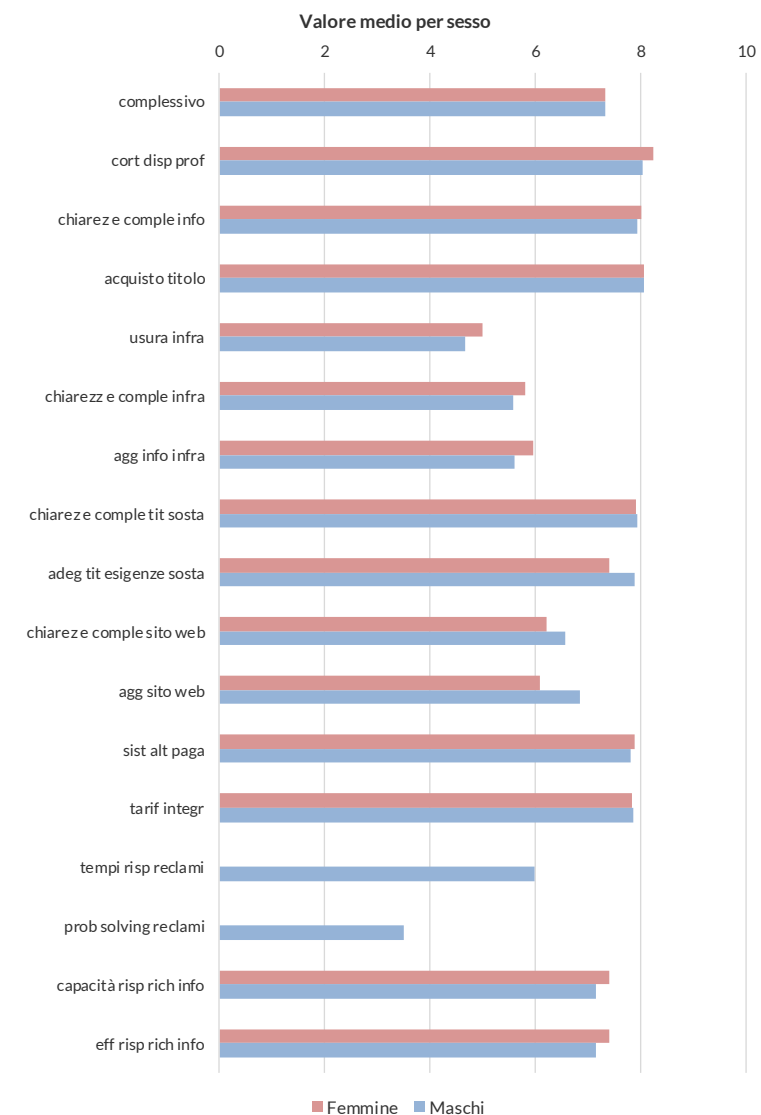
	Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Ridurre i prezzi	6	30,0	30,0
Maggiore vigilanza e sicurezza	4	20,0	50,0
Attrezzare meglio l'area di sosta	2	10,0	60,0
Rinnovare dispositivi per acquisto tiket	2	10,0	70,0
Aumentare dispositivi per acquisto ticket	1	5,0	75,0
Eliminare costi per residenti	1	5,0	80,0
Introdurre una macchinetta cambio monete	1	5,0	85,0
Migliorare segnaletica	1	5,0	90,0
Possibilità di pagamento con carta di credito	1	5,0	95,0
Predisporre nell'area cestini raccolta rifiuti	1	5,0	100,0
Totale	20	100,0	

4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per sesso

	SESSO	
	Femmine	Maschi
Giudizio complessivo	7,33	7,34
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	8,25	8,06
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	8,01	7,93
Facilità di acquisto del titolo di sosta	8,08	8,08
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	5,00	4,68
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	5,82	5,59
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	5,97	5,62
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,92	7,95
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	7,40	7,90
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,23	6,59
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,09	6,86
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,90	7,82
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,83	7,86
Tempo di risposta reclami		6,00
Soluzione del problema reclami		3,50
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	7,40	7,15
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	7,40	7,15
Media per segmento	7,1	6,8

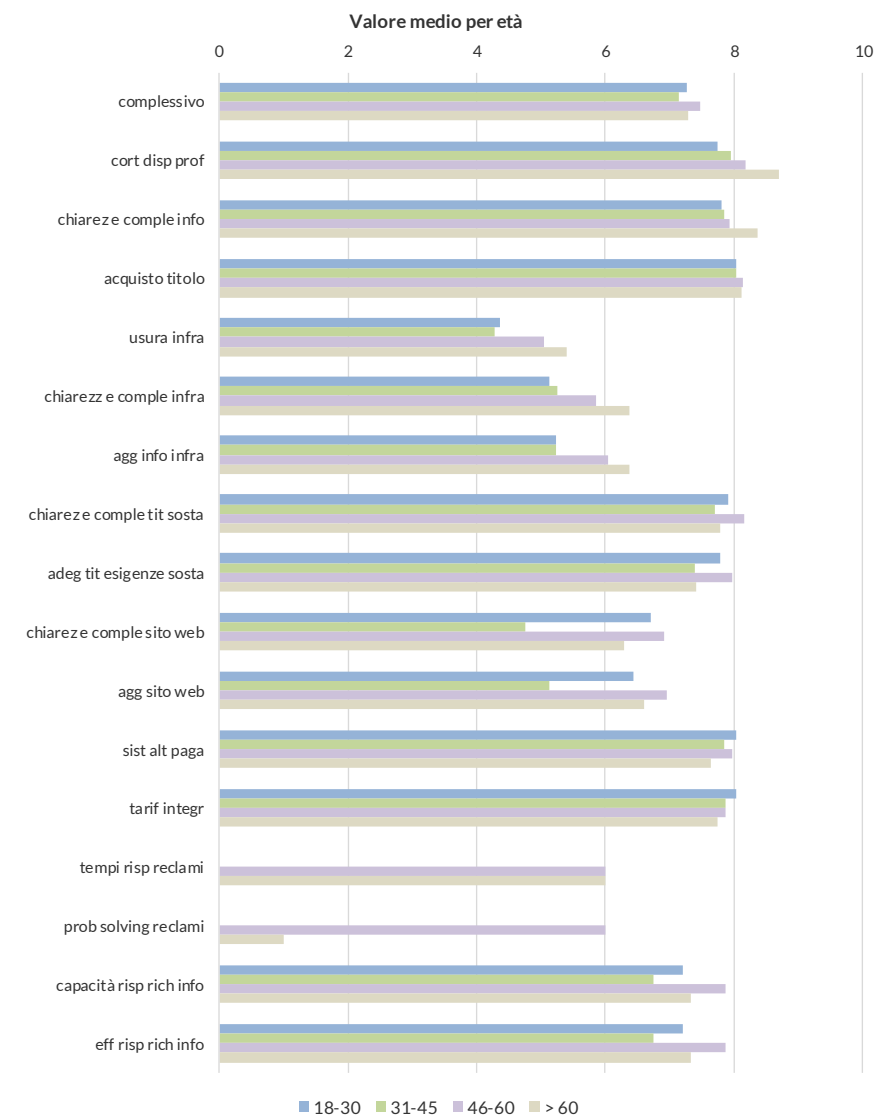


4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per età

	ETA'			
	18-30	31-45	46-60	> 60
Giudizio complessivo	7,26	7,15	7,47	7,29
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	7,73	7,95	8,18	8,70
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	7,80	7,84	7,93	8,38
Facilità di acquisto del titolo di sosta	8,03	8,03	8,13	8,12
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	4,35	4,27	5,05	5,40
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	5,13	5,25	5,86	6,38
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	5,23	5,23	6,05	6,38
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,90	7,70	8,16	7,79
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	7,77	7,38	7,96	7,40
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,71	4,75	6,92	6,30
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,43	5,13	6,96	6,60
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	8,03	7,85	7,96	7,63
Sistema tariffario integrato sosta TPL	8,03	7,87	7,87	7,74
Tempo di risposta reclami			6,00	6,00
Soluzione del problema reclami			6,00	1,00
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	7,20	6,75	7,86	7,33
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	7,20	6,75	7,86	7,33
Media per segmento	7,0	6,7	7,2	6,8

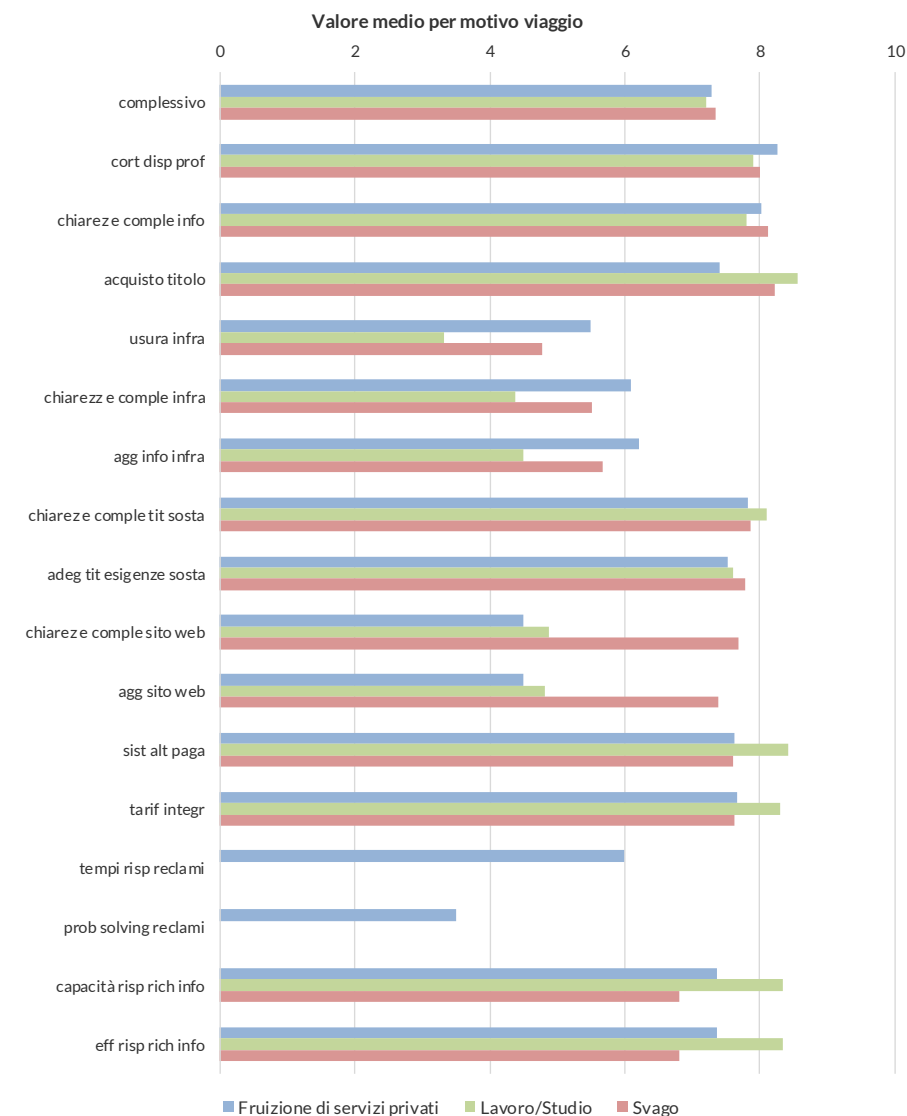


4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per motivo viaggio

	MOTIVO VIAGGIO		
	Fruizione di servizi privati	Lavoro/Studio	Svago
Giudizio complessivo	7,28	7,22	7,35
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	8,26	7,90	8,00
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	8,02	7,79	8,11
Facilità di acquisto del titolo di sosta	7,40	8,56	8,23
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	5,49	3,31	4,78
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	6,09	4,37	5,51
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	6,21	4,49	5,68
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	7,82	8,10	7,86
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	7,52	7,60	7,78
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	4,50	4,88	7,69
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	4,50	4,81	7,38
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	7,63	8,43	7,60
Sistema tariffario integrato sosta TPL	7,66	8,29	7,63
Tempo di risposta reclami	6,00		
Soluzione del problema reclami	3,50		
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	7,36	8,33	6,80
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	7,36	8,33	6,80
Media per segmento	6,6	6,8	7,1



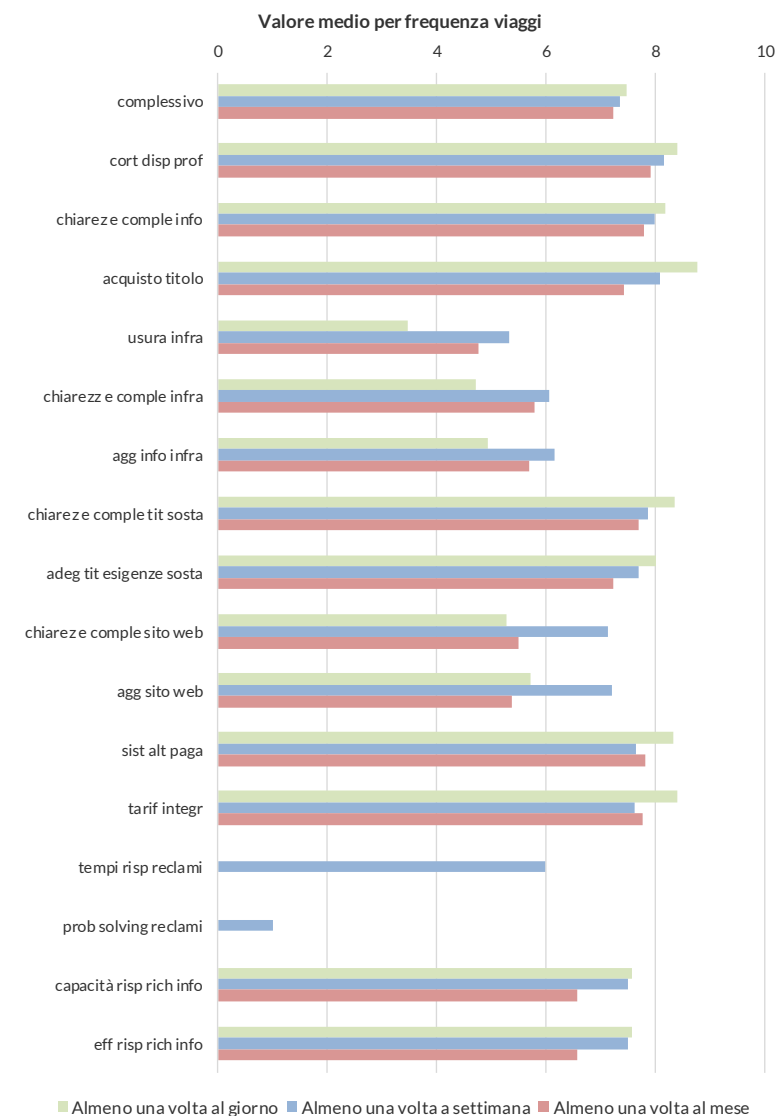
4. INDAGINE AREE DI SOSTA RECINTATE

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per frequenza viaggi

FREQUENZA VIAGGI

	<i>Almeno una volta al giorno</i>	<i>Almeno una volta a settimana</i>	<i>Almeno una volta al mese</i>
Giudizio complessivo	7,48	7,36	7,22
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	8,42	8,17	7,91
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	8,19	8,00	7,80
Facilità di acquisto del titolo di sosta	8,76	8,09	7,43
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture	3,48	5,33	4,78
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	4,73	6,05	5,80
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture	4,95	6,17	5,69
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	8,35	7,86	7,69
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	8,03	7,70	7,24
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	5,29	7,13	5,50
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,71	7,22	5,38
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	8,33	7,66	7,83
Sistema tariffario integrato sosta TPL	8,40	7,63	7,77
Tempo di risposta reclami		6,00	
Soluzione del problema reclami		1,00	
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	7,57	7,50	6,57
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	7,57	7,50	6,57
Media per segmento	7,0	6,8	6,7





Sezione 5



5.
INDAGINE AREE
DI SOSTA SU
STRADA

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Aree monitorate

Area di sosta su strada

		Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Quartiere Madonnella	99	31,4	31,4
	Quartiere Murattiano	95	30,2	61,6
	Via Hahnemann (Mater DEI Clinic)	21	6,7	68,3
	Corso Benedetto Croce	20	6,3	74,6
	Quartiere Libertà	20	6,3	81,0
	Via Capruzzi - Via De Vito Francesco	20	6,3	87,3
	Via Comes - Via De Ferraris - Via Poli	20	6,3	93,7
	Via Matarrese	20	6,3	100,0
	Totale	315	100,0	

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Indicatori monitorati

Indicatore	Abbreviativo
Giudizio complessivo	complessivo
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	cort disp prof
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	chiarez e comple info
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	acquisto titolo
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	dislo agenzie
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	chiarez e comple agenzie
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	disp ticket
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	usura infra
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	chiarezz e comple infra
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	agg info infra
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	chiarez e comple tit sosta
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	adeg tit esigenze sosta
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	chiarez e comple sito web
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	agg info sito web
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	sist alt paga
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	tarif integr
Tempo di risposta reclami	tempi risp reclami
Soluzione del problema reclami	prob solving reclami
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	capacità risp rich info
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	eff risp rich info

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Base campionaria
singolo indicatore
monitorato

Base campionaria per singolo fattore monitorato

Giudizio complessivo	314
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	227
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	227
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	237
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	294
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	294
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	288
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	314
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	313
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	313
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	310
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	311
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	145
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	143
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	293
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	300
Tempo di risposta reclami	1
Soluzione del problema reclami	1
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	21
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	21

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Prospetto generale

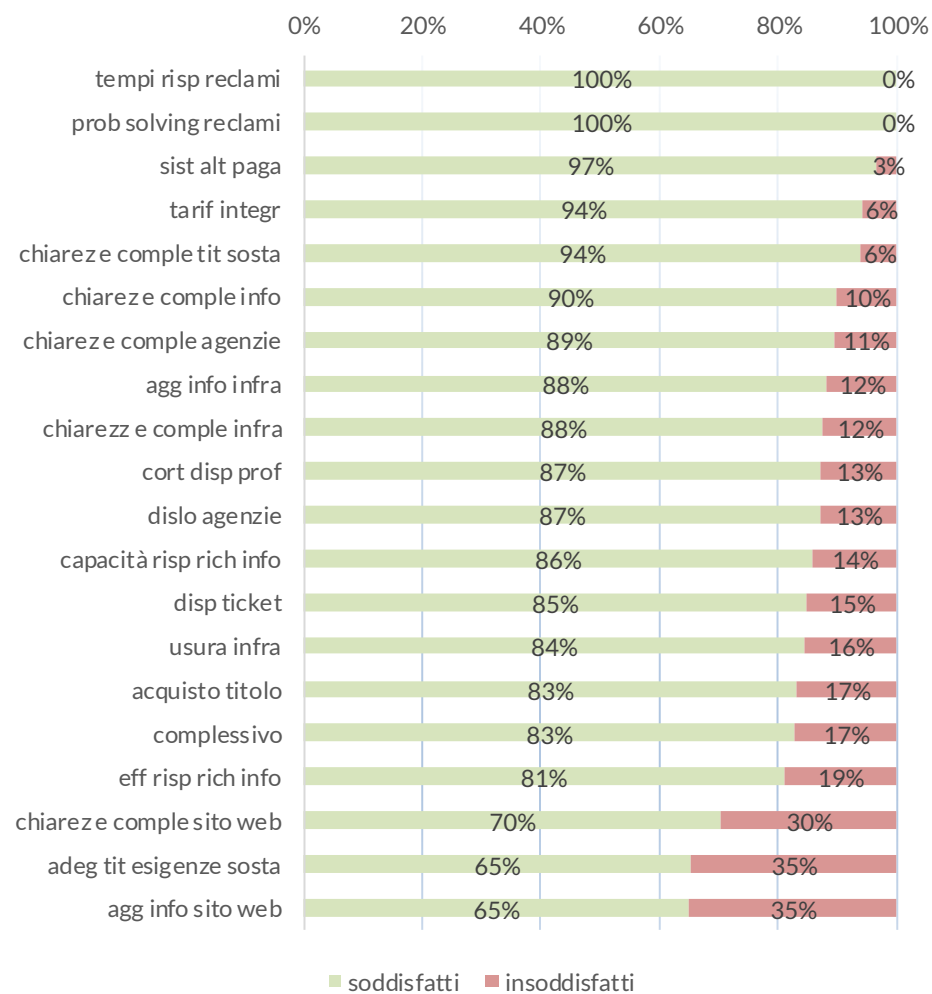
Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti

Indicatore	soddisfatti 2018	% soddisfatti
Giudizio complessivo	83%	83%
Cortesia, Disponibilità e Professionalità (Personale)	87%	87%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	90%	90%
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	83%	83%
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	87%	87%
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	89%	89%
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	85%	85%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	84%	84%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	88%	88%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	88%	88%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	94%	94%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	65%	65%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	70%	70%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	65%	65%
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	97%	97%
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	94%	94%
Tempo di risposta reclami	100%	100%
Soluzione del problema reclami	100%	100%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	86%	86%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	81%	81%

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

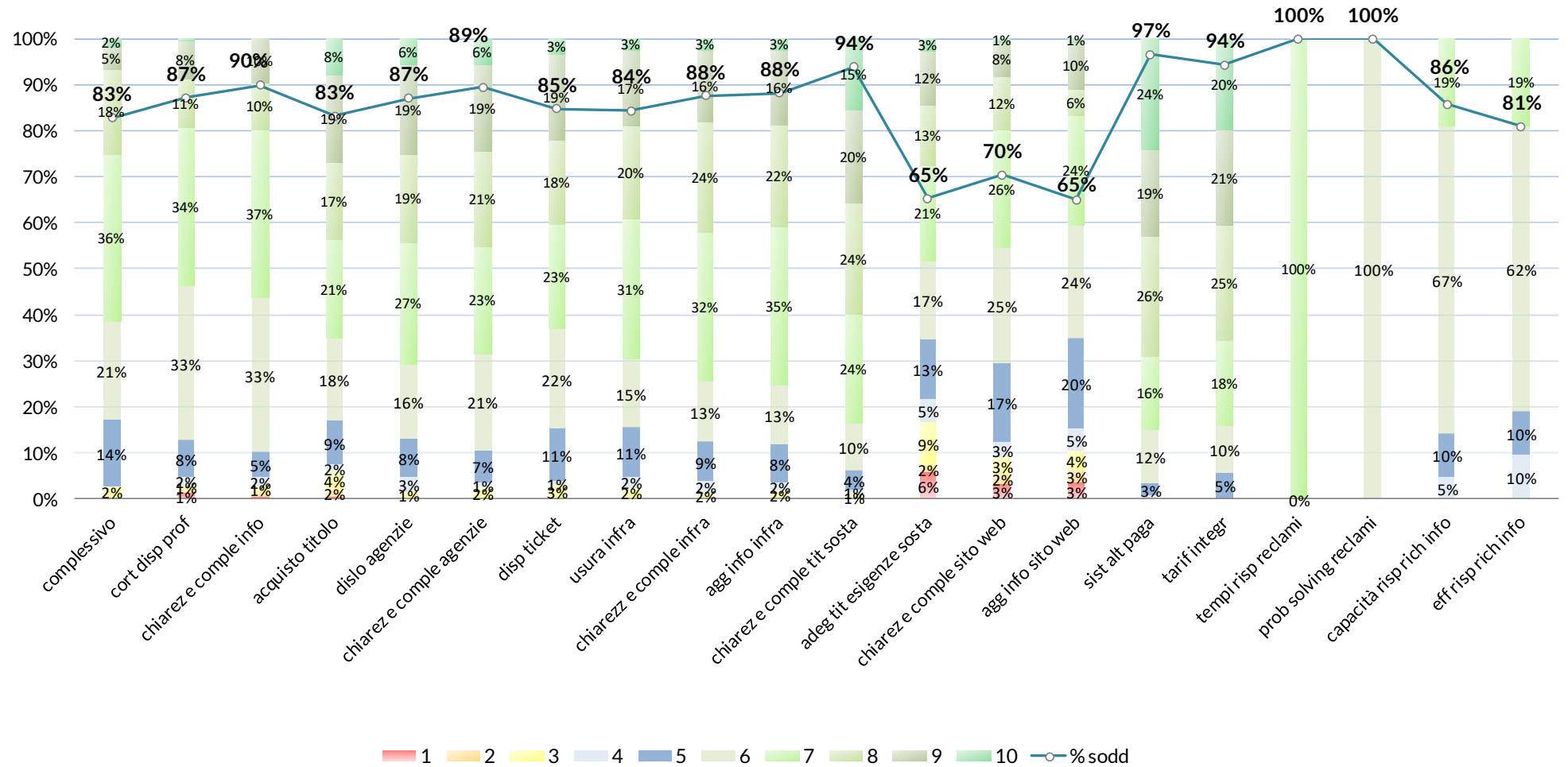
Prospetto generale

Livello di soddisfazione - Percentuale soddisfatti



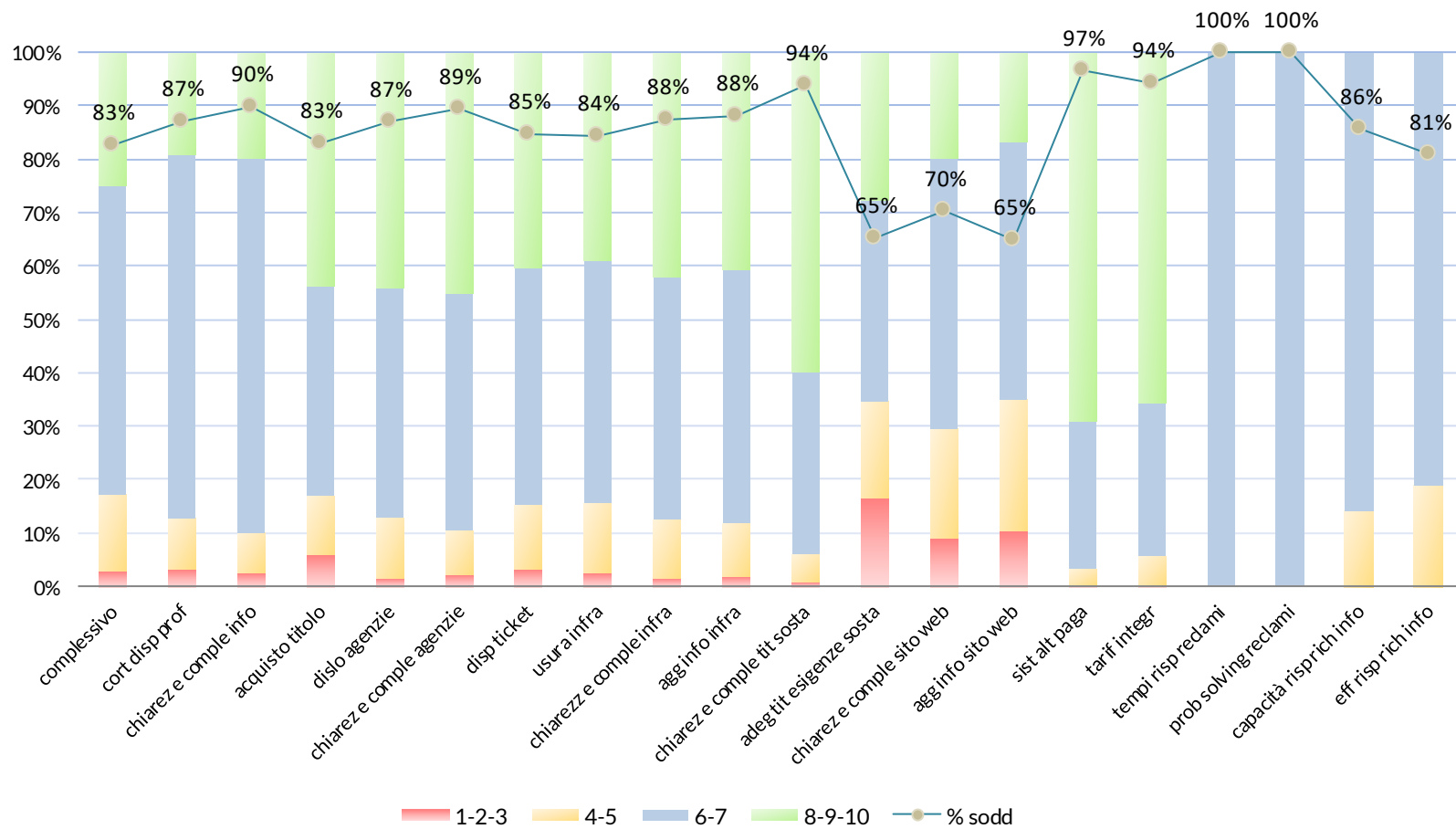
5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione - Percentuale singoli giudizi espressi



5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione - Percentuale giudizi espressi classi aggregate

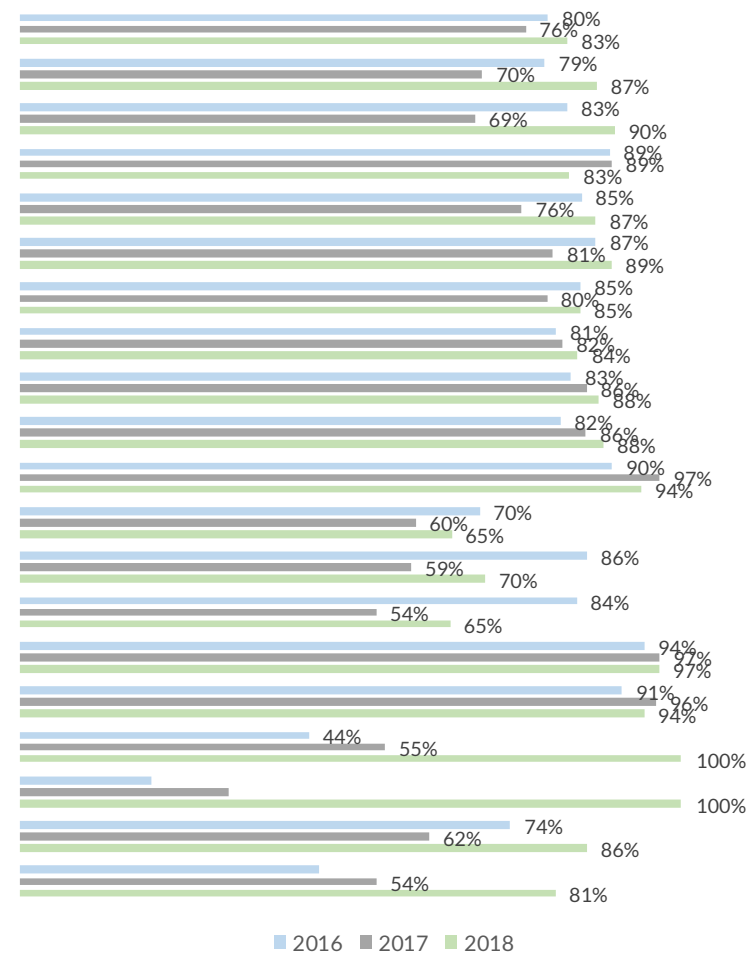


5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione - Serie storica

Indicatore

	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	80%	76%	83%
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	79%	70%	87%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	83%	69%	90%
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	89%	89%	83%
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	85%	76%	87%
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	87%	81%	89%
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	85%	80%	85%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	81%	82%	84%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	83%	86%	88%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	82%	86%	88%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	90%	97%	94%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	70%	60%	65%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	86%	59%	70%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	84%	54%	65%
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	94%	97%	97%
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	91%	96%	94%
Tempo di risposta reclami	44%	55%	100%
Soluzione del problema reclami	20%	32%	100%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	74%	62%	86%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	45%	54%	81%
Media generale	77%	73%	86%



5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

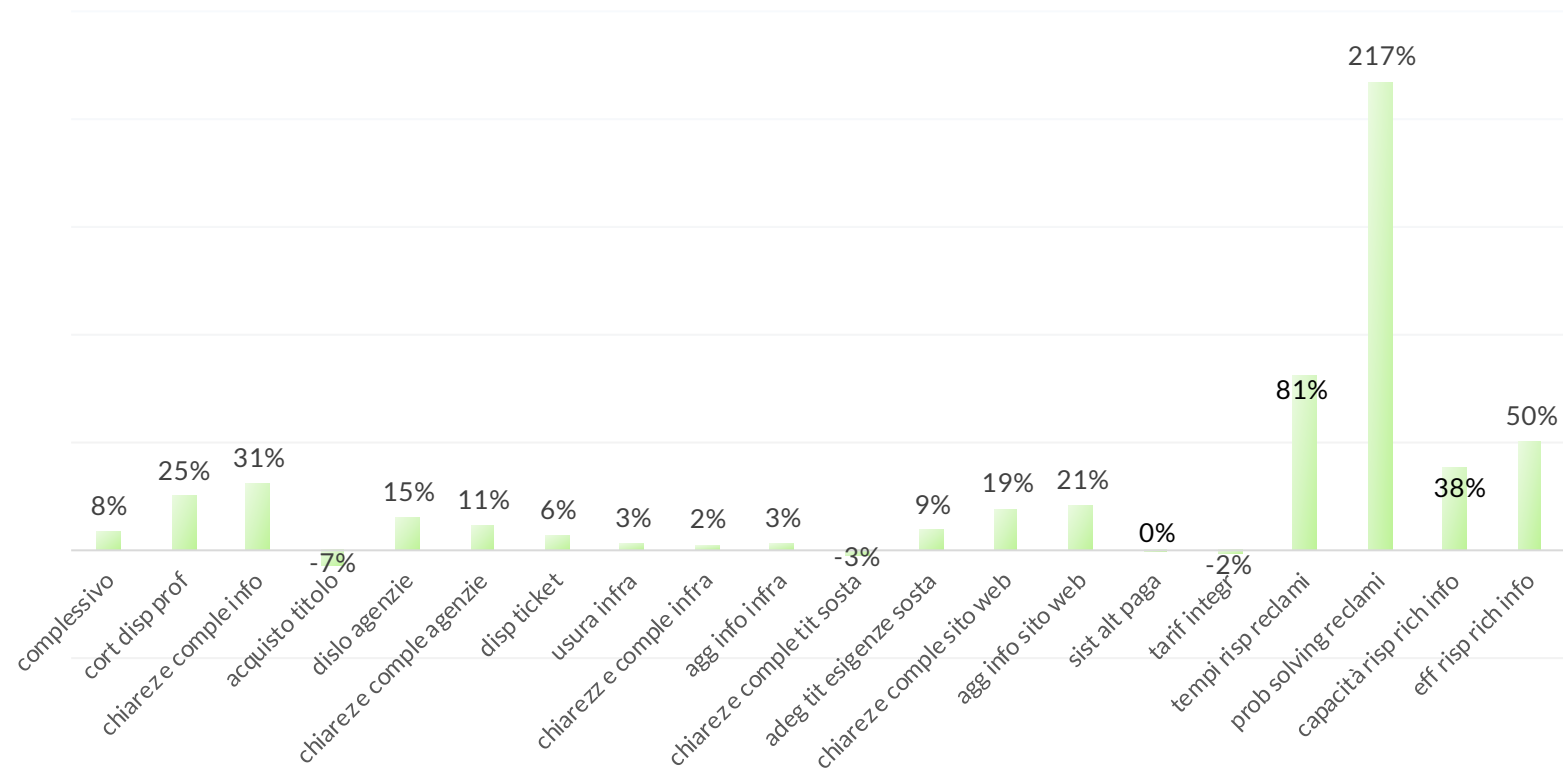
Livello di
soddisfazione -
Variazione
percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

Indicatore			
	2017	2018	Variazione % 2018-2017
Giudizio complessivo	76%	83%	8%
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	70%	87%	25%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	69%	90%	31%
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	89%	83%	-7%
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	76%	87%	15%
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	81%	89%	11%
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	80%	85%	6%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	82%	84%	3%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	86%	88%	2%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	86%	88%	3%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	97%	94%	-3%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	60%	65%	9%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	59%	70%	19%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	54%	65%	21%
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	97%	97%	0%
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	96%	94%	-2%
Tempo di risposta reclami	55%	100%	81%
Soluzione del problema reclami	32%	100%	217%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	62%	86%	38%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	54%	81%	50%

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione -
Variazione percentuale
soddisfatti 2018 su
2017

Variazione 2018-2017



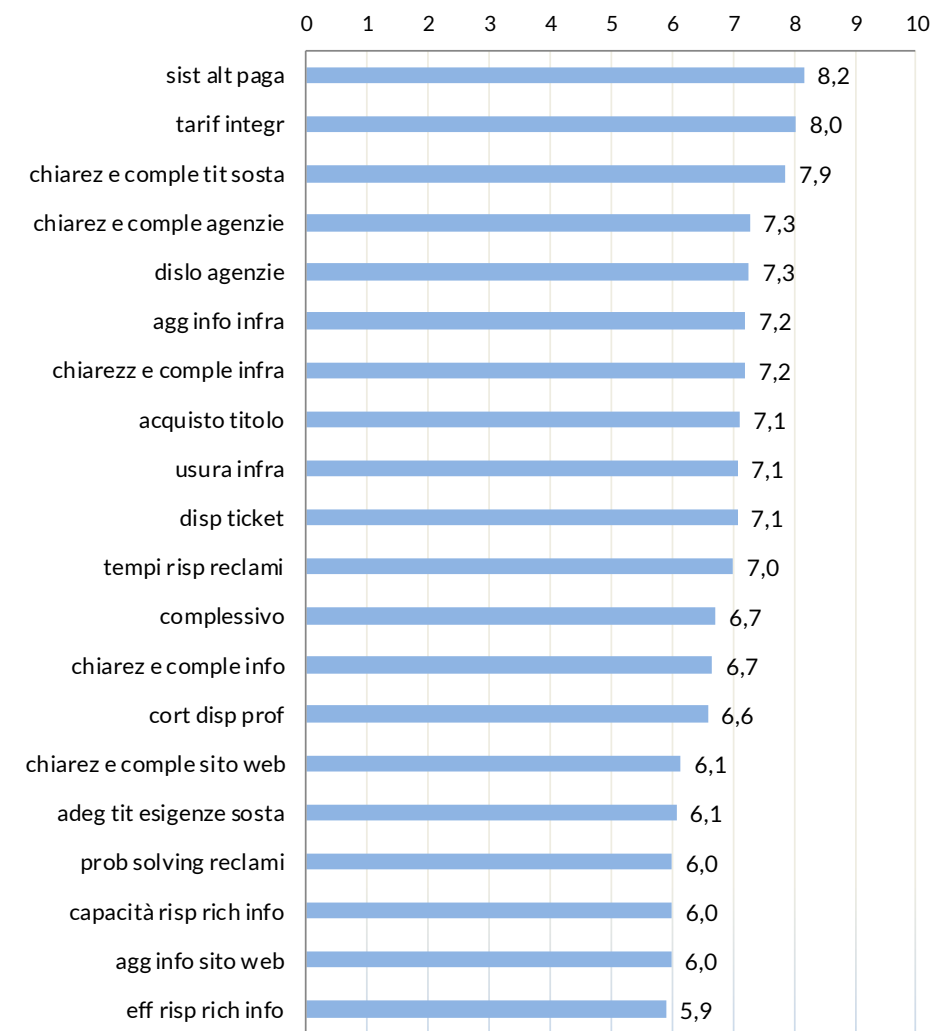
Si ribadisce come gli indicatori sui reclami riguardino un solo caso

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione - Valore medio

	Mean	Mode	Std. Deviation	Std. Deviation rapportata al suo massimo
Giudizio complessivo	6,71	7	1,345	30%
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	6,58	7	1,400	31%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	6,66	7	1,325	29%
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	7,11	7	1,881	42%
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,26	7	1,579	35%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,27	7	1,559	35%
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,07	7	1,586	35%
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,07	7	1,520	34%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,19	7	1,413	31%
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,20	7	1,406	31%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,86	8	1,494	33%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	6,07	7	2,264	50%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,14	7	1,826	41%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,99	6	1,906	42%
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	8,16	8	1,494	33%
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	8,03	8	1,501	33%
Tempo di risposta reclami	7,00	7		0%
Soluzione del problema reclami	6,00	6		0%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,00	6	0,707	16%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,90	6	0,831	18%

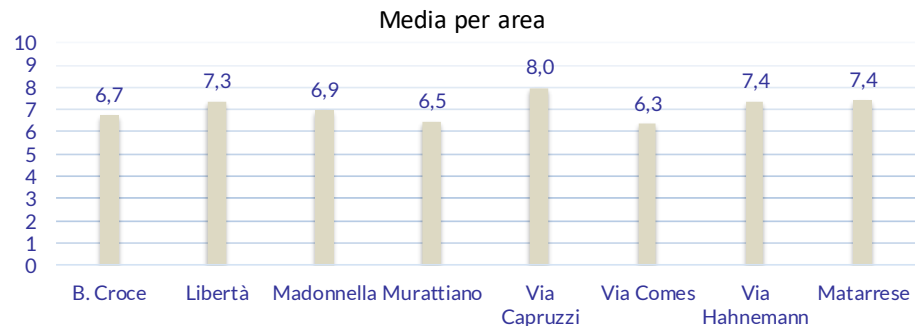
Nota: il grafico riporta le percentuali in ordine di grandezza



5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione – Valore medio per area

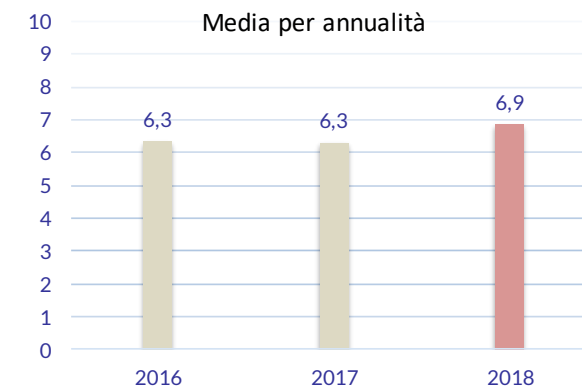
	Area							
	Corso Benedetto Croce	Quartiere Libertà	Quartiere Madonnella	Quartiere Murattiano	Via Capruzzi - Via De Vito Francesco	Via Comes - Via De Ferraris - Via Poli	Via Hahnemann (Mater DEI Clinic)	Via Matarrese
Giudizio complessivo	6,47	6,50	7,15	6,19	7,40	6,60	6,24	7,40
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	5,43	6,82	6,52	6,59	7,50	6,47	6,82	6,67
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	5,71	6,82	6,52	6,58	8,00	6,15	6,82	7,47
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	8,00	7,11	6,59	7,24	8,29	6,21	6,90	7,47
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	8,90	6,95	7,97	6,32	8,25	6,15	6,50	7,00
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	8,85	7,00	7,87	6,33	8,30	6,10	6,29	7,75
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,63	6,74	7,77	6,10	8,35	6,35	6,44	7,55
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	5,85	8,15	7,24	6,87	6,85	6,00	8,52	7,10
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,40	8,20	7,21	6,87	7,58	6,35	8,52	7,50
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,65	8,05	7,30	6,82	7,70	6,15	8,33	7,65
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,30	8,89	7,51	7,99	8,40	6,40	9,43	7,85
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	6,20	5,79	7,10	4,28	8,45	6,20	5,86	7,00
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,71	6,36	6,11	5,57	7,71	6,59	6,31	8,00
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,00	6,36	5,78	5,39	8,14	6,41	6,31	8,33
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	7,05	8,95	7,51	8,91	8,17	6,67	9,43	8,00
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	6,85	8,80	7,43	8,59	8,67	6,33	9,24	8,72
Tempo di risposta reclami			7,00					
Soluzione del problema reclami			6,00					
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	5,50		6,21	5,00		6,00		6,00
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,50		6,00	5,00		7,00		6,00
Media per area	6,7	7,3	6,9	6,5	8,0	6,3	7,4	7,4



5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Livello di soddisfazione – Valore medio Serie storica

	Annualità		
	2016	2017	2018
Giudizio complessivo	6,50	6,27	6,71
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	6,35	5,84	6,58
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	6,48	5,87	6,66
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	7,60	7,15	7,11
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	6,69	7,05	7,26
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	6,77	7,12	7,27
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	6,75	7,16	7,07
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,52	6,73	7,07
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,67	6,81	7,19
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,62	6,83	7,20
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,14	7,84	7,86
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	6,04	5,58	6,07
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,77	5,45	6,14
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,72	5,32	5,99
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	7,82	8,10	8,16
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	7,30	7,89	8,03
Tempo di risposta reclami	4,19	4,89	7,00
Soluzione del problema reclami	3,13	3,89	6,00
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,03	5,38	6,00
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	4,81	5,24	5,90
Media per sessione	6,3	6,3	6,9



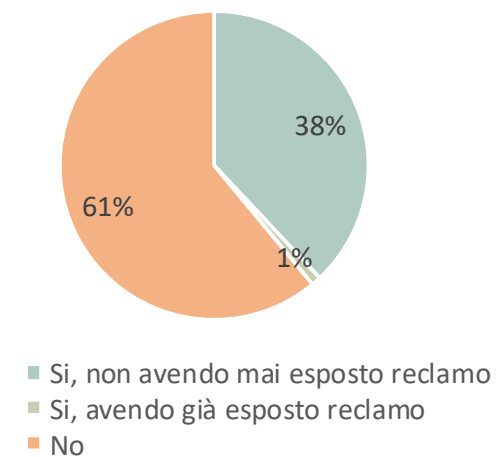
5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Reclami

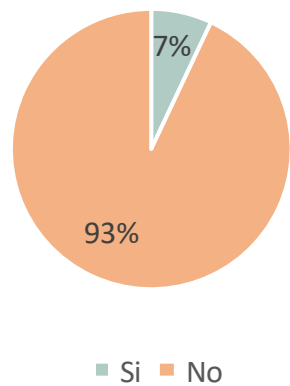
La base campionaria di coloro che hanno presentato reclamo è pari a 3 persone intervistate, di cui due persone hanno ricevuto risposta al reclamo esposto.
 Due reclami sono stati presentati tramite numero verde e uno per iscritto.

Tempo di risposta reclami	100%
Soluzione del problema reclami	100%

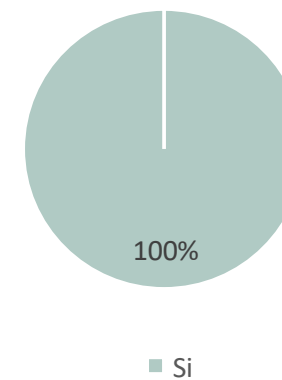
Sa come è possibile presentare un reclamo?



Ha già avuto modo di chiedere informazioni all'AMTAB?



Ha ricevuto risposta alla sua richiesta di informazioni?



5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

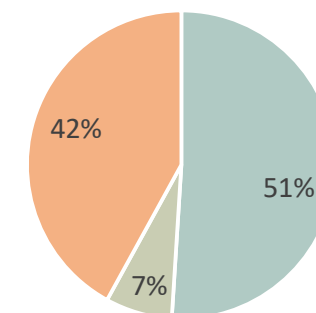
Richiesta informazioni

Con quale modalità?



Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	86%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	81%

Sa come è possibile chiedere informazioni?

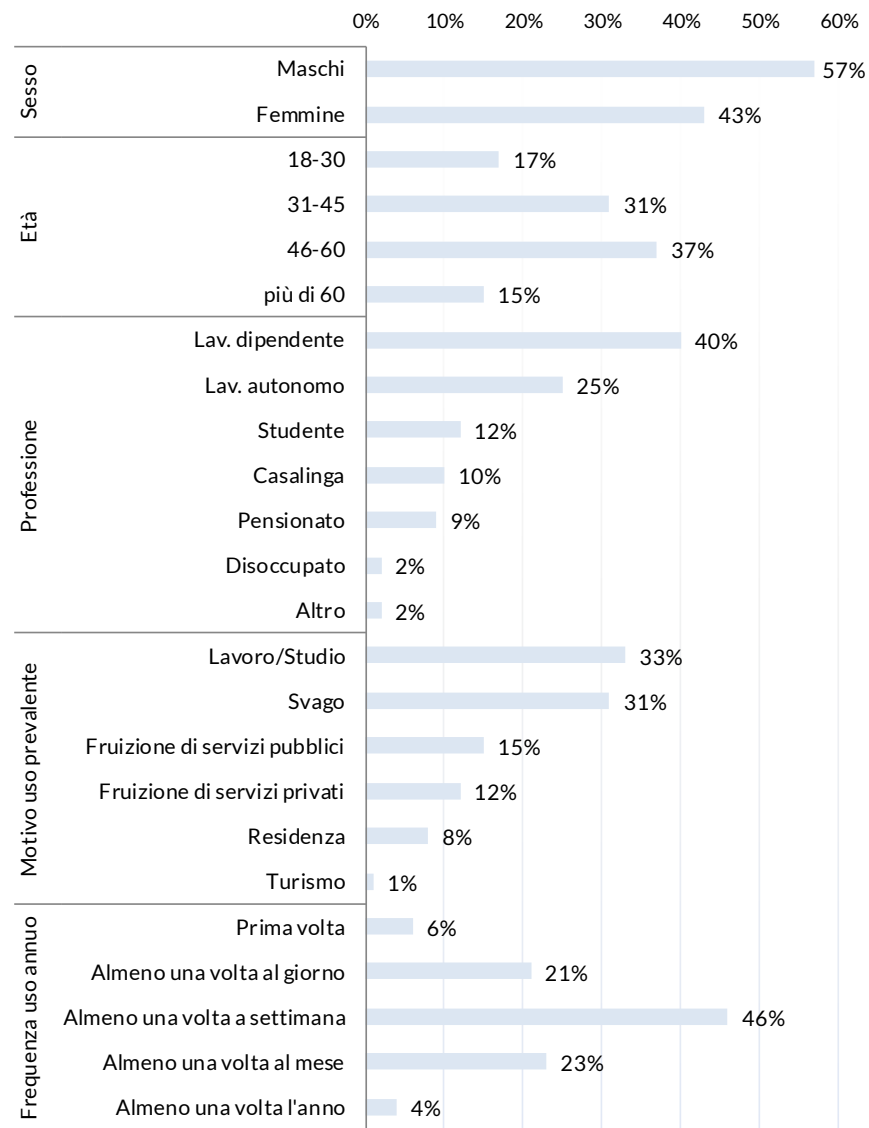


■ Si, non avendo mai richiesto informazioni
 ■ Si, avendo già richiesto informazioni
 ■ No

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza
 Prospetto generale

Profilazione campione
 (alcune variabili)



5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Profilazione socio-demografica e comportamentale dell'utenza

Zona di residenza, fascia oraria prevalente di sosta, tipologia biglietto, tempo medio di sosta

Zona di residenza			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Libertà/Fesca/S. Girolamo/Marconi	54	17%	17%
Province di Bari	47	15%	32%
Picone/Poggiofranco	33	11%	43%
Torre a Mare/Japigia	31	10%	53%
Santo Spirito/Palese	30	10%	62%
Carbonara/Ceglie/Loseto	28	9%	71%
Carrassi/San Pasquale	26	8%	80%
Madonnella	25	8%	88%
San Paolo/Stanic	17	5%	93%
Murat/San Nicola	10	3%	96%
Altre zone di residenza	12	4%	100%
Totale	313	100%	

Ora inizio sosta			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
15:30-18:00	71	23%	23%
8:30 - 10:30	62	20%	42%
10:30-13:30	49	16%	58%
18:00-20:30	32	10%	68%
8:30 - 10:30, 10:30-13:30	22	7%	75%
13:30-15:30	14	4%	79%
6:30 - 8:30	14	4%	84%
8:30 - 10:30, 15:30-18:00	13	4%	88%
15:30-18:00, 18:00-20:30	12	4%	92%
13:30-15:30, 18:00-20:30	7	2%	94%
Altro	19	6%	100%
Totale	315	100%	

Tipologia biglietto			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
Parcometro	255	81%	81%
Grattino	38	12%	93%
ZSR	22	7%	100%
Totale	315	100%	

Tempo medio di sosta			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulativa
da 1 h a 3 h	155	49%	49%
da 3 h a 6 h	75	24%	73%
meno di 1 h	46	15%	88%
oltre 6 h	32	10%	98%
da 1 h a 3 h, da 3 h a 6 h	4	1%	99%
meno di 1 h, da 1 h a 3 h	2	1%	100%
da 1 h a 3 h, oltre 6 h	1	0%	100%
Totale	315	100%	

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Profilazione socio-
demografica e
comportamentale
dell'utenza

Aspettative e
suggerimenti dei
passeggeri per
migliorare il servizio

Suggerimenti per migliorare il servizio

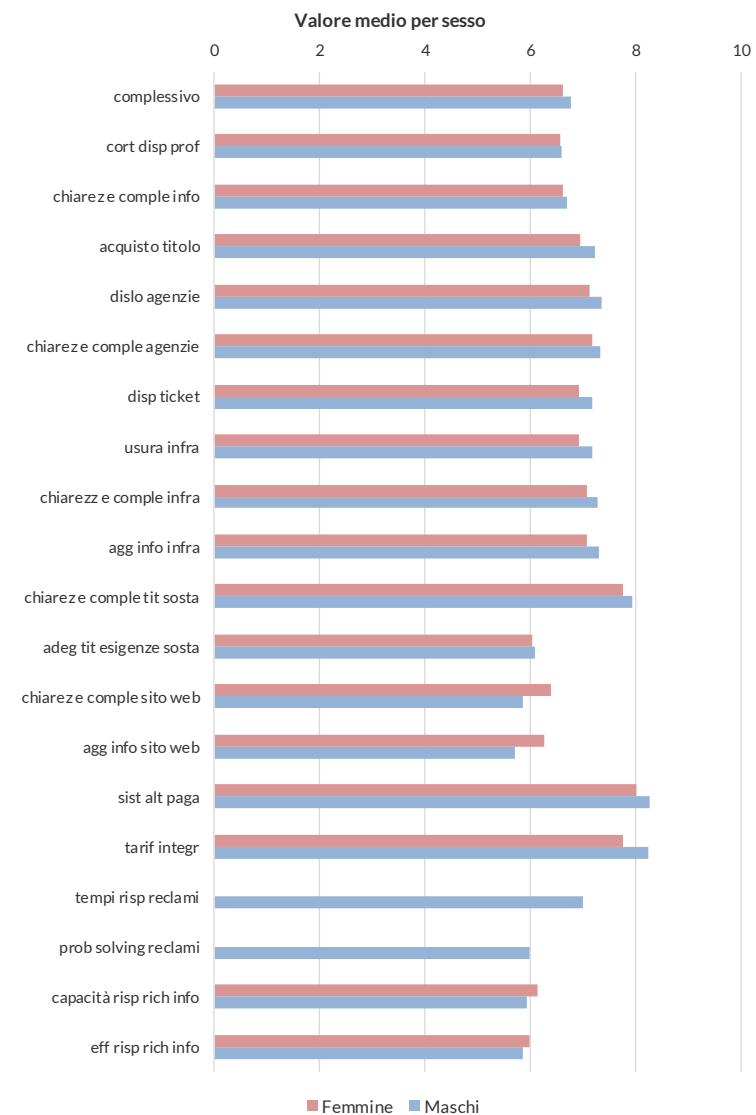
	Frequenza	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Ridurre i prezzi	11	32,4	32,4
Maggiore vigilanza e sicurezza	9	26,5	58,8
Maggior numero di macchinette	6	17,6	76,5
Introdurre macchinetta per cambio monete	4	11,8	88,2
Maggior numero di posti per disabili	2	5,9	94,1
Introdurre tariffa giornaliera	1	2,9	97,1
Migliorare segnaletica	1	2,9	100,0
Totale	34	100,0	

5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per sesso

	SESSO	
	Femmine	Maschi
Giudizio complessivo	6,63	6,78
Cortesia, Disponibilità e Professionalità (Personale)	6,57	6,59
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	6,63	6,69
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	6,94	7,24
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,14	7,36
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,18	7,34
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	6,93	7,17
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,93	7,19
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,09	7,28
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,08	7,30
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,76	7,94
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	6,04	6,09
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,41	5,87
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	6,26	5,70
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	8,02	8,27
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	7,76	8,24
Tempo di risposta reclami		7,00
Soluzione del problema reclami		6,00
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,14	5,93
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,00	5,86
Media per segmento	6,9	6,9

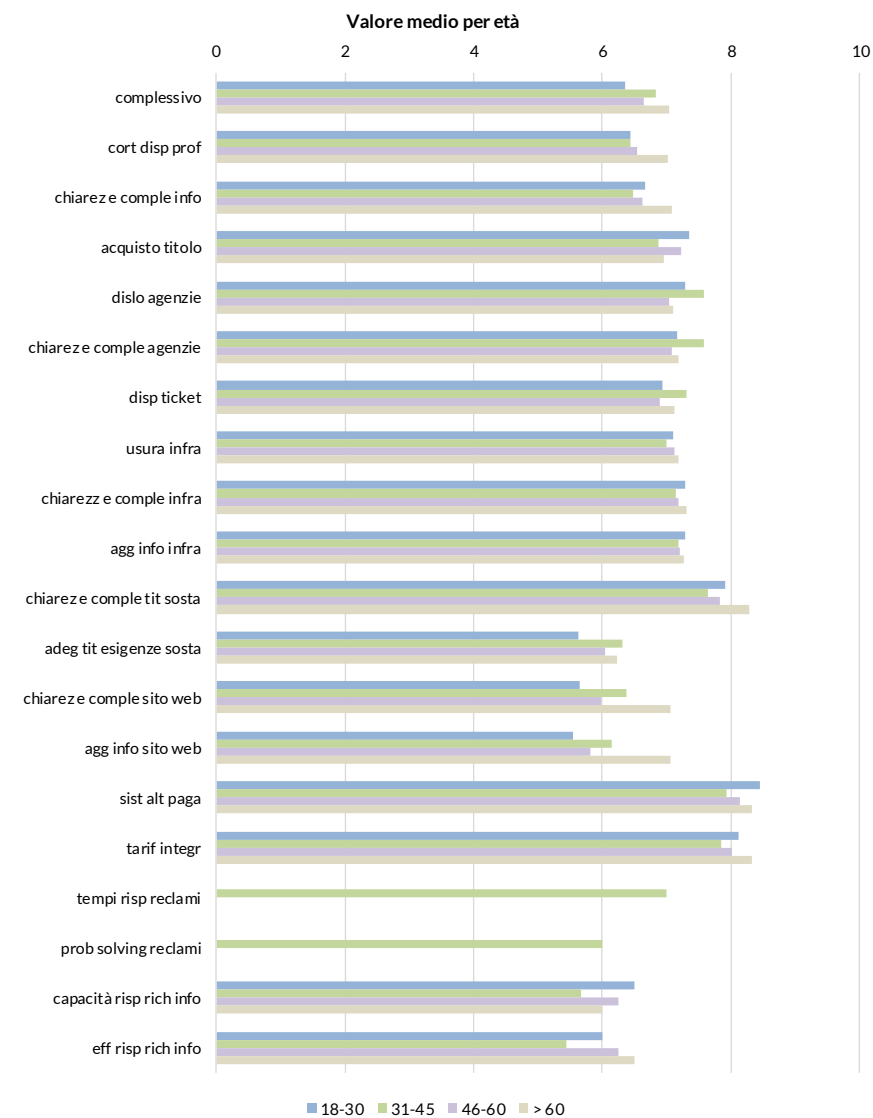


5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per età

	ETA'			
	18-30	31-45	46-60	> 60
Giudizio complessivo	6,36	6,82	6,65	7,04
Cortesia, Disponibilità e Professionalità (Personale)	6,44	6,44	6,54	7,03
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	6,66	6,47	6,63	7,08
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	7,35	6,88	7,23	6,95
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,29	7,58	7,05	7,09
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,17	7,58	7,07	7,19
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	6,94	7,30	6,89	7,12
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,09	6,99	7,11	7,17
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,29	7,13	7,19	7,30
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,28	7,18	7,20	7,26
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,91	7,63	7,82	8,28
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	5,62	6,30	6,04	6,24
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	5,66	6,37	5,98	7,07
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,54	6,14	5,82	7,07
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	8,46	7,92	8,13	8,33
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	8,12	7,84	8,01	8,32
Tempo di risposta reclami		7,00		
Soluzione del problema reclami		6,00		
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,50	5,67	6,25	6,00
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,00	5,44	6,25	6,50
Media per segmento	6,9	6,8	6,9	7,2

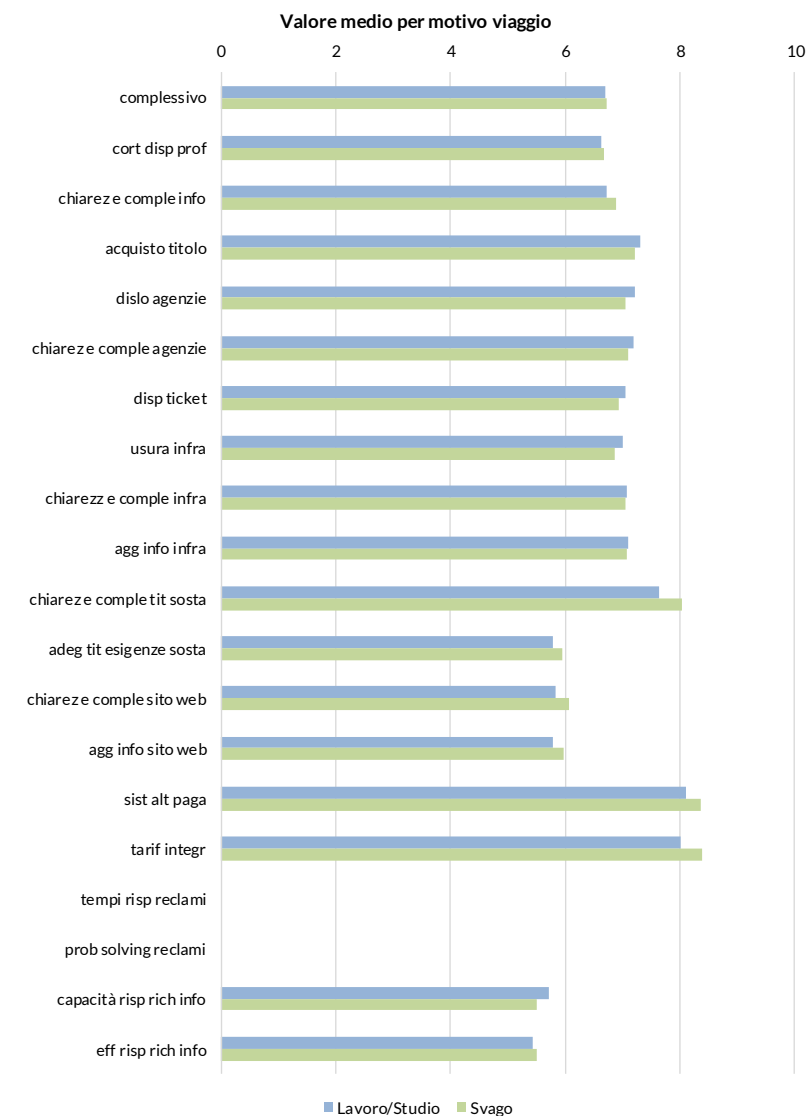


5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per motivo viaggio

	MOTIVO VIAGGIO	
	Lavoro/Studio	Svago
Giudizio complessivo	6,69	6,71
Cortesia, Disponibilità e Professionalità (Personale)	6,63	6,67
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	6,73	6,88
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	7,30	7,21
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,22	7,04
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,19	7,09
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,05	6,92
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	6,99	6,85
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,07	7,04
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,10	7,06
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,64	8,02
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	5,79	5,94
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	5,83	6,08
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,78	5,97
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	8,11	8,36
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	8,00	8,37
Tempo di risposta reclami		
Soluzione del problema reclami		
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	5,71	5,50
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	5,43	5,50
Media per segmento	6,8	6,8



Nota: la tabella e il grafico riportano le opzioni con maggiore numerosità campionaria

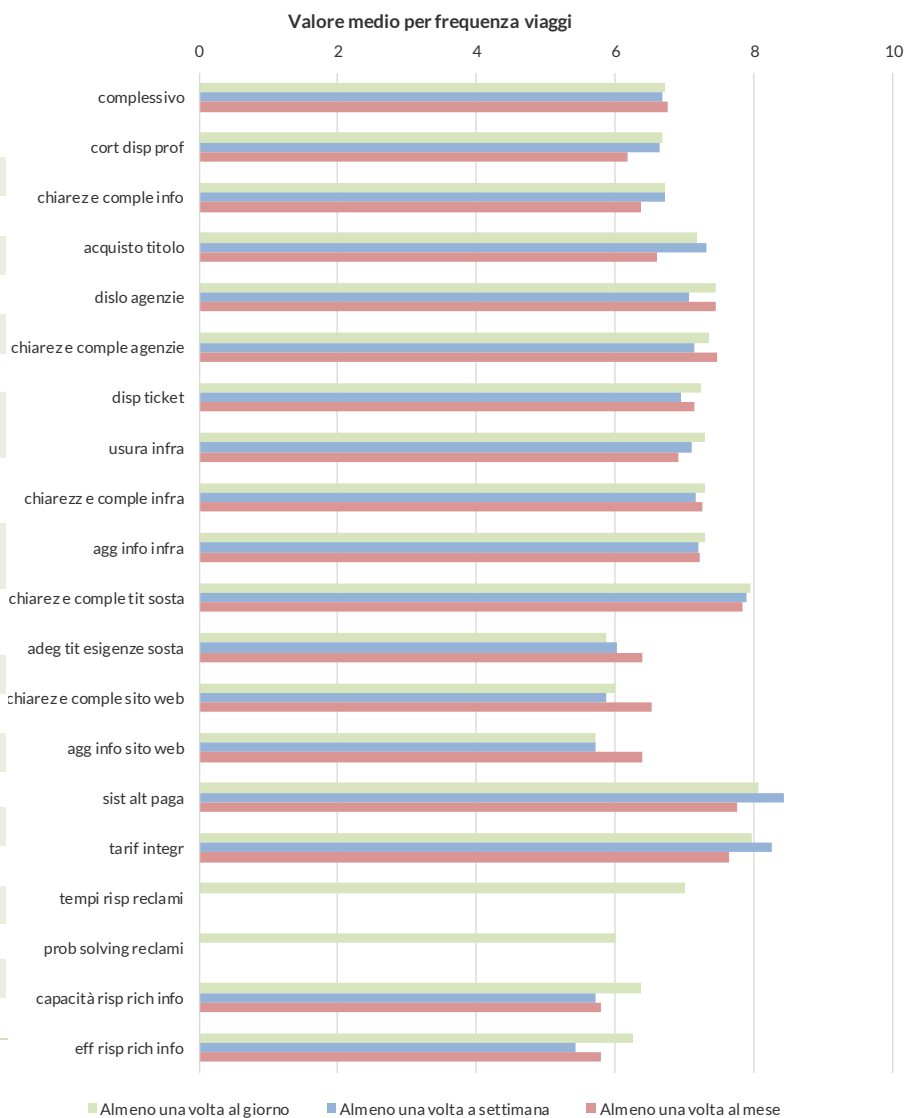
5. INDAGINE AREE DI SOSTA SU STRADA

Analisi socio-professionale per segmento di clientela

Valore medio per frequenza viaggi

FREQUENZA VIAGGI

	Almeno una volta al giorno	Almeno una volta a settimana	Almeno una volta al mese
Giudizio complessivo	6,72	6,68	6,75
Cortesia, Disponibilità e Professionalità (Personale)	6,68	6,63	6,18
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	6,72	6,72	6,36
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	7,18	7,30	6,61
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,45	7,07	7,44
Chiarezza e completezza dell'informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,35	7,14	7,46
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	7,24	6,94	7,13
Visibilità e Stato di usura: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,30	7,09	6,90
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,30	7,15	7,25
Aggiornamento delle informazioni: Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	7,28	7,20	7,21
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	7,94	7,88	7,83
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	5,86	6,02	6,38
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	6,00	5,87	6,53
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	5,71	5,72	6,39
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	8,06	8,42	7,76
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	7,97	8,25	7,64
Tempo di risposta reclami	7,00		
Soluzione del problema reclami	6,00		
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	6,38	5,71	5,80
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	6,25	5,43	5,80
Media per segmento	6,9	6,8	6,9





AMTAB - AZIENDA MOBILITÀ E TRASPORTI AUTOBUS BARI
INDAGINE PER LA VAUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2018



IPOTHESI SRL
Via Livorno 7
00162 Roma
Latitudine: 41.91455
Longitudine: 12.522019
Altitudine: 39 metri

Tel. +39 06 4405013
Fax +39 06 44260921
www.ipothesi.it
info@ipothesi.it

P.IVA 12299521000
REA RM 1363839