

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL COLLEGIO SINDACALE N° \_\_\_\_**

Deliberazione n° \_\_\_\_ del \_\_\_\_

**OGGETTO DELLA PROPOSTA**

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2017: PRESA D'ATTO.**

Il Direttore Generale, d'intesa con il Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, quale componente lo Staff Qualità Aziendale, riferisce quanto segue:

**Premesso che:**

- ☐ L'AMAT è titolare di certificazione di qualità, rilasciata secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008, relativa all'attività di erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane;
- ☐ In attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11.07.1995, n° 273, nonché sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30/12/1998, l'AMAT ha emesso la *Carta della Mobilità*, estesa anche al settore Sosta Tariffata, quale strumento di dialogo con la clientela e di assunzione di reciproci impegni e doveri;
- ☐ Entrambi i documenti anzidetti prevedono, tra l'altro, che sia costantemente monitorato il grado di soddisfazione della clientela rispetto a standard predefiniti e caratteristici dei servizi erogati. Il metodo più diffuso di misurazione del grado di soddisfazione della clientela è quello dell'indagine "*Customer Satisfaction*", generalmente condotta attraverso la somministrazione di questionari alla clientela.

**Rilevato che:**

- ☐ Lo Staff Qualità AMAT, composto dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, p.i. Cosimo Russo, dalla Capo Unità Contabilità e Controllo di Gestione Dott.ssa Marilena Passeretti e dal Capo Unità Contratti e Appalti Dr. Nicola Carrieri, relativamente all'anno 2017 ha organizzato e condotto, avvalendosi esclusivamente del personale aziendale, l'indagine di Customer Satisfaction presso la clientela AMAT, sia del trasporto pubblico locale sia del settore sosta tariffata. Tale indagine si è tenuta nell'arco di tempo compreso tra il 10/07/2017 ed il 24/07/2017, durante il quale sono state condotte 638 interviste;
- ☐ Sulla scorta dei 484 questionari sottoposti alla clientela del trasporto pubblico locale, lo Staff Qualità ha condotto un'analisi delle risultanze e ha redatto l'allegata relazione nella quale, oltre ad una definizione della tipologia della clientela del trasporto pubblico locale AMAT (Abbonato – cliente abituale – occasionale), alla sua identità (uomo – donna), età e professione, sono state riepilogate le valutazioni espresse dalla clientela sui seguenti fattori di qualità:
  - **Sicurezza del viaggio;**
  - **Puntualità;**
  - **Pulizia;**
  - **Comfort del viaggio;**
  - **Infrastrutture;**
  - **Informazioni;**
  - **Cortesia del personale;**
  - **Rete di vendita.**
- ☐ Sulla scorta, invece, dei 154 questionari sottoposti alla clientela del settore sosta tariffata, è stata condotta un'analisi delle risultanze, riportate nell'allegata relazione, nella quale, oltre ad una definizione della tipologia della clientela dei

parcheggi a pagamento AMAT (Residente - Abbonato – cliente abituale – occasionale), alla sua identità (uomo – donna), età e professione, sono state riepilogate le valutazioni espresse dalla clientela sui seguenti fattori di qualità:

- **Disponibilità stalli di sosta;**
- **Qualità del servizio nelle aree di sosta;**
- **Disponibilità dei parcometri;**
- **Segnaletica;**
- **Cortesia del personale;**
- **Informazioni;**
- **Punti vendita.**

☐ I dati rilevati, relativamente al trasporto pubblico, sono stati, inoltre, posti a confronto con quelli delle indagini condotte negli anni precedenti, a partire dal 2007. Per il settore della sosta tariffata il confronto è avvenuto a partire dall'anno 2013. Alla clientela è stato chiesto, anche, di indicare quali fossero gli aspetti più importanti del servizio di trasporto e del servizio sosta tariffata, nonché di fornire suggerimenti per migliorare il servizio medesimo;

☐ Dalle risposte fornite e dalla conseguente analisi condotta sono emersi i seguenti aspetti di maggior rilievo:

#### **Trasporto pubblico:**

| <b>Aspetto</b>                         | <b>Giudizio</b>        | <b>Percentuale</b> |
|----------------------------------------|------------------------|--------------------|
| <b>Sicurezza del viaggio</b>           | <b>Soddisfatti</b>     | <b>50%</b>         |
| <b>Puntualità degli Autobus</b>        | <b>Non soddisfatti</b> | <b>74%</b>         |
| <b>Pulizia degli Autobus</b>           | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>73%</b>         |
| <b>Informazione sulle corse</b>        | <b>Soddisfatti</b>     | <b>52%</b>         |
| <b>Cortesia del personale</b>          | <b>Soddisfatti</b>     | <b>71%</b>         |
| <b>Comfort del viaggio</b>             | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>77%</b>         |
| <b>Infrastrutture</b>                  | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>62%</b>         |
| <b>Distribuzione dei punti vendita</b> | <b>Soddisfatti</b>     | <b>64%</b>         |
| <b>Giudizio complessivo sull'AMAT</b>  | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>55%</b>         |

#### **Sosta Tariffata:**

| <b>Aspetto</b>                                         | <b>Giudizio</b>    | <b>Percentuale</b> |
|--------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento</b> | <b>Soddisfatti</b> | <b>81%</b>         |
| <b>Qualità del servizio nelle Aree di Sosta</b>        | <b>Soddisfatti</b> | <b>81%</b>         |
| <b>Disponibilità dei parcometri/pagamento sosta</b>    | <b>Soddisfatti</b> | <b>68%</b>         |
| <b>Segnaletica relativa al pagamento della sosta</b>   | <b>Soddisfatti</b> | <b>63%</b>         |
| <b>Cortesia del personale</b>                          | <b>Soddisfatti</b> | <b>62%</b>         |
| <b>Informazioni alla clientela</b>                     | <b>Soddisfatti</b> | <b>63%</b>         |
| <b>Distribuzione dei punti vendita</b>                 | <b>Soddisfatti</b> | <b>69%</b>         |
| <b>Giudizio complessivo sull'AMAT</b>                  | <b>Soddisfatti</b> | <b>78%</b>         |

☐ La clientela sull'azienda AMAT ha espresso un giudizio negativo relativamente ai servizi di TPL, mentre il giudizio sull'Azienda è positivo relativamente alla gestione della Sosta tariffata. Ha, inoltre, indicato che gli aspetti per i quali è atteso un miglioramento sono:

- 1) maggiore puntualità delle corse;
- 2) maggiore igiene dei mezzi in esercizio nel corso della giornata;
- 3) maggiore sicurezza e agibilità del trasporto;
- 4) maggior confort dei bus;
- 5) più controlli sull'evasione tariffaria.
- 6) maggiori aree di sosta;
- 7) il contrasto efficace al fenomeno dei parcheggiatori abusivi;

8) la riduzione della tariffa della sosta.

Firmato: Il Responsabile Area Esercizio/Sosta: p.i. Cosimo Russo

Firmato: Il Direttore Generale: Ing. Massimo Dicecca

### **IL COLLEGIO SINDACALE**

- Vista la relazione conclusiva dell'indagine Customer Satisfaction 2017 condotta dallo Staff Qualità Aziendale;
- Visti lo Statuto Sociale ed il Codice Civile;

a voti unanimi \_\_\_\_\_

### **DELIBERA**

- 1) Di prendere atto dell'allegata relazione redatta dallo Staff Qualità Aziendale in merito all'indagine di "Customer Satisfaction" riferita all'anno 2017 e condotta presso la clientela dell'AMAT, sia del trasporto pubblico locale sia del settore sosta tariffata.
- 2) Di impegnare, sulla base delle risultanze evidenziate in tale relazione, il Comitato Qualità ed i competenti Responsabili aziendali ad adottare i necessari interventi per riportare al grado di soddisfazione quegli standard che la clientela ha, in maggioranza, qualificato come insoddisfacenti.





**INDAGINE**  
**CUSTOMER SATISFACTION**  
*(Trasporto Pubblico Locale – Sosta Tariffata)*  
**AMAT S.p.A. - 2017**



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017 - AMAT S.p.A.

*a cura dello Staff Qualità AMAT S.p.A.*

### PREMESSA

*L'indagine di CUSTOMER SATISFACTION 2017, realizzata mediante la somministrazione di complessivi 638 questionari (n° 484 per il TPL e n° 154 per la Sosta Tariffata) portata a termine da parte del personale adibito alle mansioni di "verificatore titoli di viaggio", è frutto del lavoro dello Staff Qualità.*

*L'indagine, di cui si espongono nel seguito i risultati, si articola in 3 sezioni:*

- 1. la prima sezione è incentrata sulla valutazione delle performance di qualità del servizio di trasporto pubblico riferita all'anno 2017 e sull'evoluzione delle performance di qualità del servizio di trasporto pubblico nel corso degli anni 2007 - 2017;*
- 2. la seconda sezione presenta i risultati della indagine riguardante la sosta tariffata, affidata dal Comune di Taranto alla Società AMAT dall'agosto del 2007;*
- 3. la terza sezione è dedicata alle riflessioni conclusive.*

## **SEZIONE UNO**

# **IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

### **Realizzazione dell'indagine**

Nel progettare il questionario, la cui realizzazione, elaborazione dei dati raccolti e analisi valutativa è stata effettuata esclusivamente da personale aziendale, sono stati tenuti presenti i seguenti riferimenti:

- ◆ Norma UNI EN ISO 9001:2008, paragrafo 8.2.1.;
- ◆ Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulla qualità percepita dai cittadini del 23/04/2004;
- ◆ DPCM DEL 30/12/1998.

### **Definizione dell'obiettivo**

L'indagine si è proposta il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ⇒ Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini in merito agli standard di qualità individuati dal DPCM del 27/01/1994 e dal DPCM del 30/12/1998;
- ⇒ Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini sul servizio di trasporto pubblico gestito dall'AMAT S.p.A. nel suo complesso;
- ⇒ Individuare gli aspetti del servizio di trasporto pubblico percepiti come prioritari dagli utenti per indirizzare le scelte future dell'AMAT S.p.A. dirette al loro miglioramento;
- ⇒ Raccogliere proposte di interventi migliorativi per fornire un servizio di qualità.

## Scelta del tipo di intervista

Il questionario è stato somministrato agli utenti dal 10 al 24 Luglio 2017 da parte del personale aziendale.

I luoghi d'incontro con il pubblico sono stati gli autobus, i capolinea, le aree di sosta tariffata e l'ufficio commerciale dell'AMAT S.p.A.

Il personale è stato impegnato in un breve corso di formazione tenuto dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta (Staff Qualità) nel corso del quale sono state fornite delle linee guida e degli ausili didattici per svolgere al meglio il lavoro.

## Stesura del questionario

L'indagine è stata condotta utilizzando lo schema di questionario (all.1) utilizzato e consolidato nelle passate edizioni che, com'è noto, nella sua stesura ha osservato le prescrizioni di cui al DPCM 30/12/1998 per l'individuazione degli standard di qualità da sottoporre al giudizio degli utenti attraverso il monitoraggio.

## Selezione delle unità del campione da intervistare

Il questionario è stato distribuito in modo non specifico agli utenti del servizio di trasporto pubblico tra cui sono state individuate tre precise tipologie:

1. coloro che utilizzano il bus in modo continuo, avvalendosi dell'abbonamento;
2. coloro che utilizzano il bus in modo occasionale, poche volte nel corso del mese avvalendosi del biglietto;
3. coloro che utilizzano il bus in modo abituale, fino a tre volte a settimana, avvalendosi del biglietto.



## Risultati della rilevazione

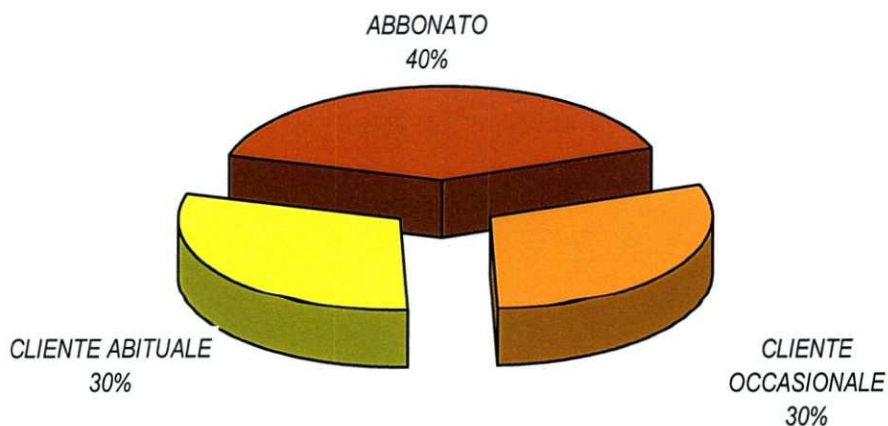
Il numero dei questionari, debitamente compilati, è risultato pari a 484, sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti.

Nel predisporre il questionario si è inteso sollecitare gli intervistati a produrre tre ordini di informazioni:

- 1) *quelle dirette a conoscere l'identità dell'intervistato;*
- 2) *quelle destinate a conoscere il giudizio dell'utente in merito agli standard di qualità del servizio;*
- 3) *quelle destinate a conoscere il giudizio complessivo sull'Azienda.*

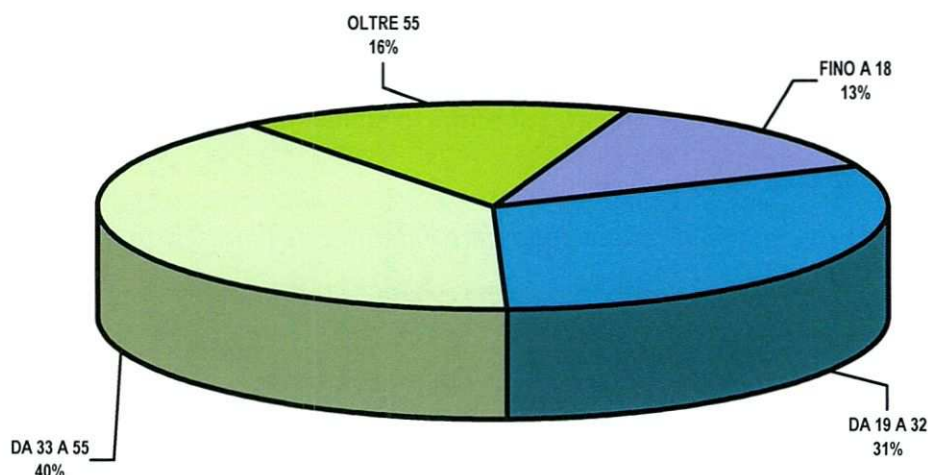
Qui di seguito si illustrano i risultati delle interviste:

## Identità del campione intervistato



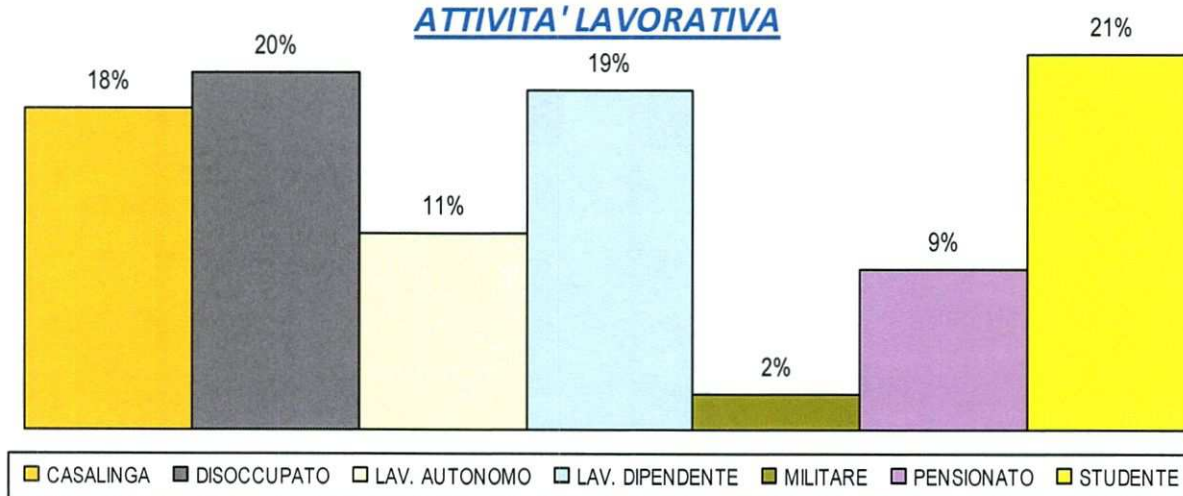
Il 40% degli utenti intervistati utilizza il mezzo pubblico con continuità, tanto da acquistare l'abbonamento. Il 30% ne fa uso abitualmente. Il 30% si avvale del bus in modo occasionale.

### ETA' DEGLI UTENTI INTERVISTATI



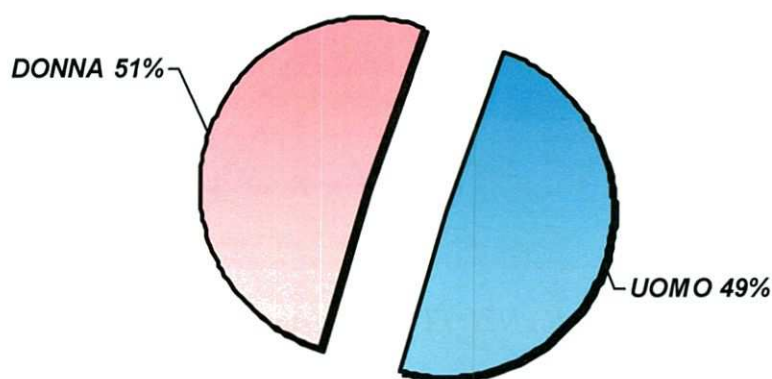
Il 16% degli intervistati ha una età superiore ai 55 anni; il 40% ha una età compresa tra 33 e 55 anni; il 31% rientra nella fascia di età compresa tra 19 e 32 anni. Il restante 13% è costituito da giovani fino a 18 anni.

### ATTIVITA' LAVORATIVA



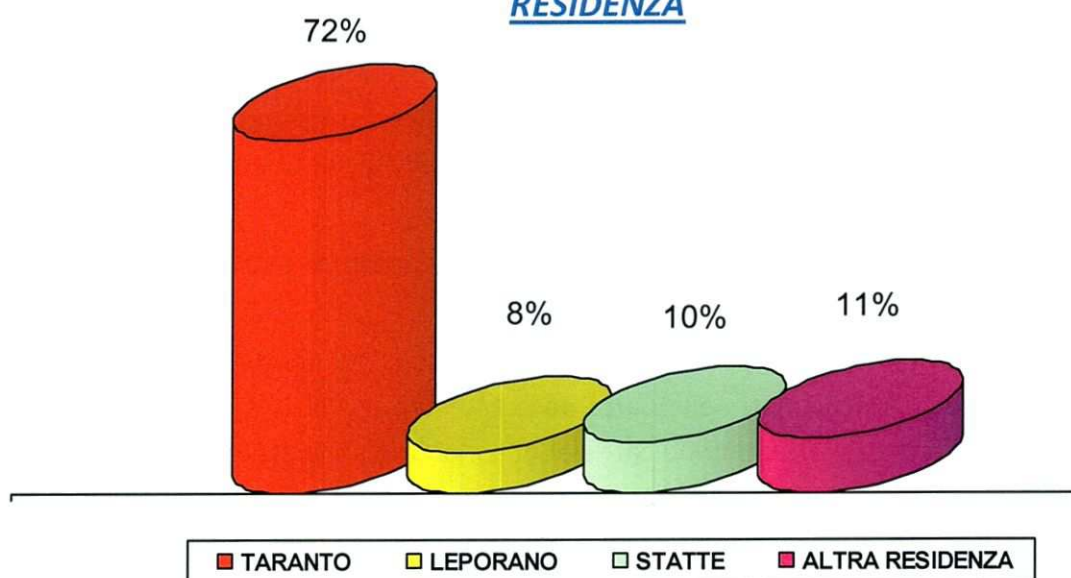
Il campione intervistato svolge la seguente attività lavorativa (nel grafico da sinistra verso destra): casalinghe 18%, non occupati 20%, lavoratori autonomi 11%, lavoratori dipendenti 19%, militari 2%, pensionati 9%, studenti per 21%.

### SESSO DEGLI INTERVISTATI



Il campione esaminato è risultato essere prevalentemente caratterizzato da donne.

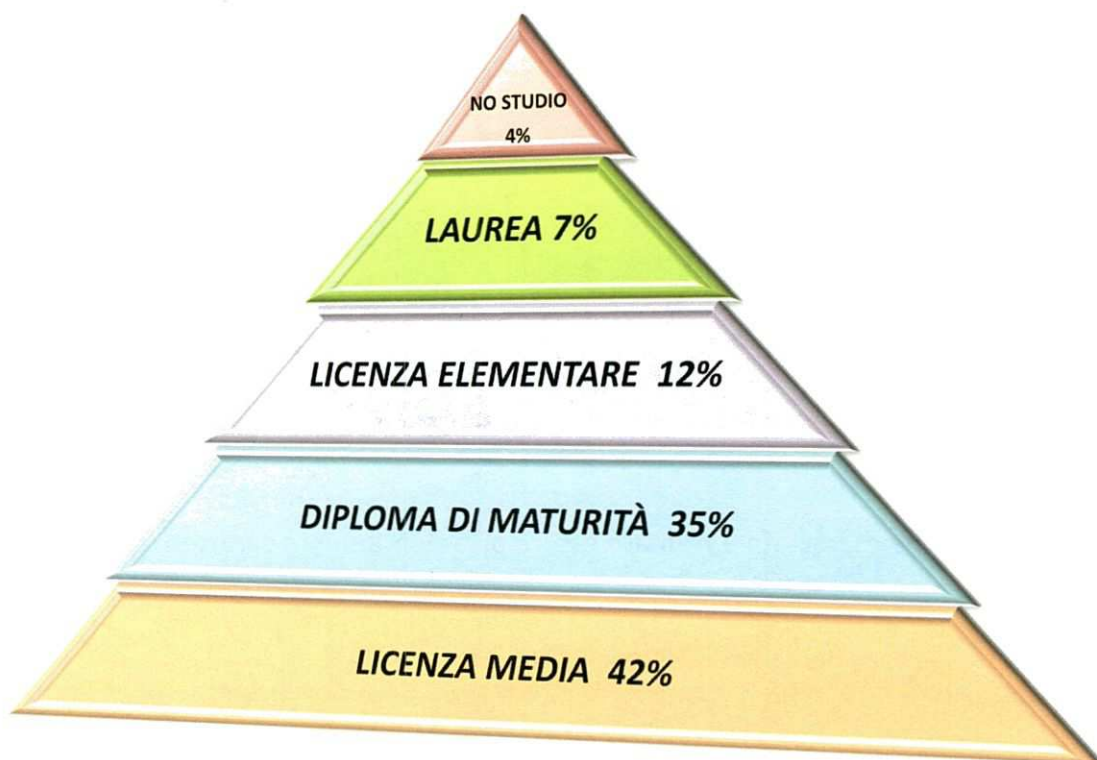
### RESIDENZA



Si è ritenuto opportuno rilevare la provenienza dell'intervistato per conoscere l'origine del suo spostamento: è emerso che maggior parte degli utenti intervistati (72%) risiede nel Comune di Taranto.



## TITOLO DI STUDIO DEGLI INTERVISTATI



In relazione al titolo di studio il campione si compone per il 42% da persone in possesso della licenza media, per il 35% da diplomati, per l' 12% da coloro che sono in possesso della licenza elementare, per il 7% da laureati, l'4% non possiede alcun titolo di studio.

### Risposte finalizzate a conoscere il parere degli intervistati sugli standard di qualità del servizio.

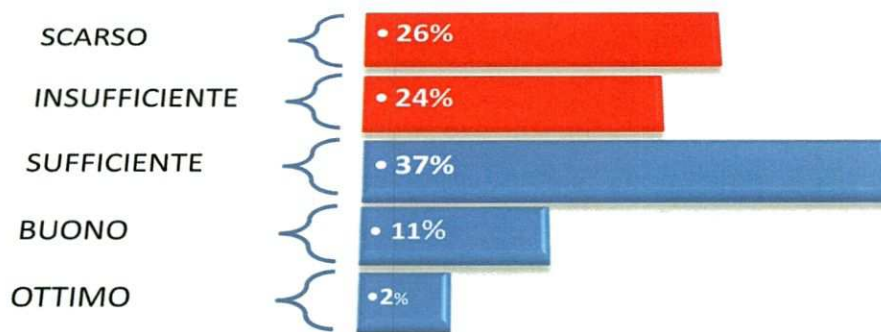
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere sugli standard di qualità del servizio di trasporto pubblico richiamati nella Carta della Mobilità AMAT. Le possibilità di giudizio sugli standard offerte agli utenti e indicate nel questionario sono state le seguenti: scarso, insufficiente, sufficiente, buono ottimo.

Di seguito si espongono i risultati delle rilevazioni:

#### Sicurezza del Viaggio.

Gli intervistati sono stati interrogati sulla sicurezza del viaggio intesa in termini di incolumità fisica della persona e salvaguardia dei beni trasportati.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

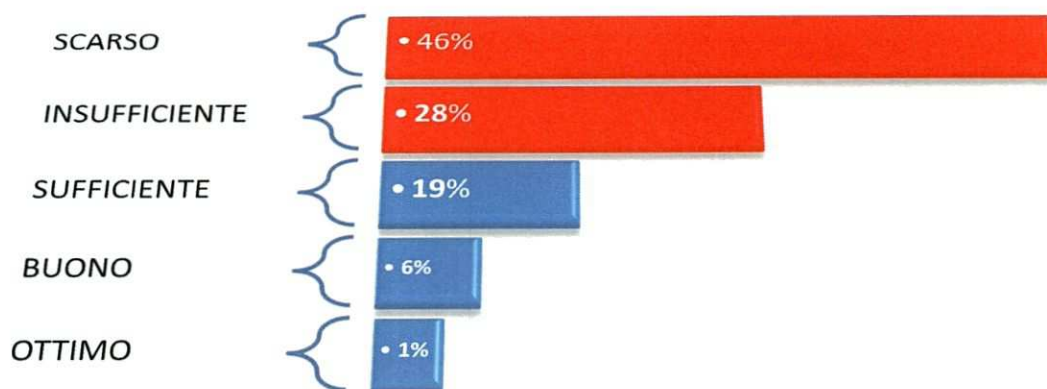


Il 26% degli intervistati ha dichiarato che il livello di sicurezza dei mezzi pubblici è scarso, il 24% che è insufficiente, il 37% che è sufficiente, l' 11% che è buono, il 2% che è ottimo. Se si sommano i risultati positivi e quelli negativi, il giudizio degli utenti è complessivamente in equilibrio: infatti il 50% degli intervistati si è espresso negativamente e l'altro 50% si è espresso positivamente.

#### **Puntualità.**

Il campione è stato interrogato sulla regolarità del viaggio intesa in termini di garanzia della puntualità del servizio offerto e dalla certezza di raggiungere le proprie destinazioni in tempi precisi.

### PUNTUALITÀ



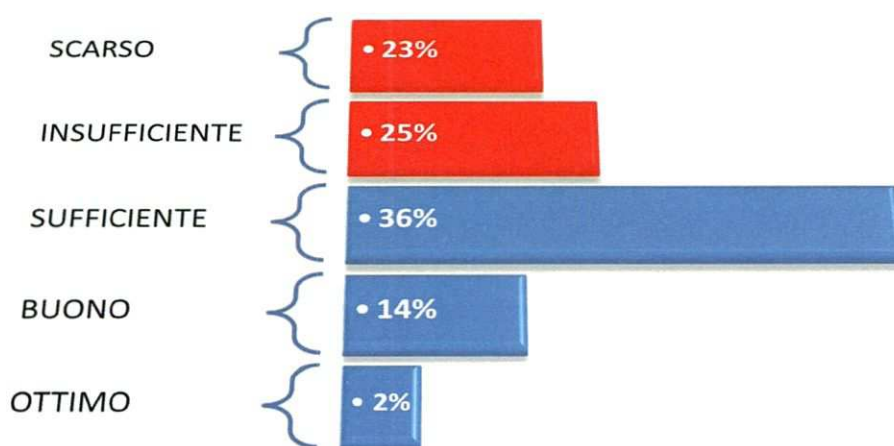
Una larga maggioranza degli intervistati ha rilevato che il livello di puntualità è inaccettabile: il 46%, infatti, lo ha giudicato scarso. Ha ritenuto insufficiente tale standard anche il 28% degli intervistati.

Ne deriva che la maggior parte del campione intervistato (74%) giudica negativamente tale fattore, di contro solo il 26% degli utenti si è espresso positivamente (19% sufficiente, 6% buono, 1% ottimo).

### Informazioni.

Agli intervistati è stato chiesto se le informazioni fornite al pubblico, sia sul servizio che sugli aspetti aziendali di maggiore utilità per gli stessi, siano qualificate, puntuali e capillari. In particolare si è chiesto se gli intervistati fossero soddisfatti dalla linea telefonica dedicata, sito internet, stampa, TV, personale di front-office.

### INFORMAZIONI



La maggioranza degli intervistati ha espresso il proprio gradimento sul servizio informazioni: il 36% ritiene che sia sufficiente, il 14% buono, il 2% ottimo, il 25% insufficiente ed infine il 23% scarso.

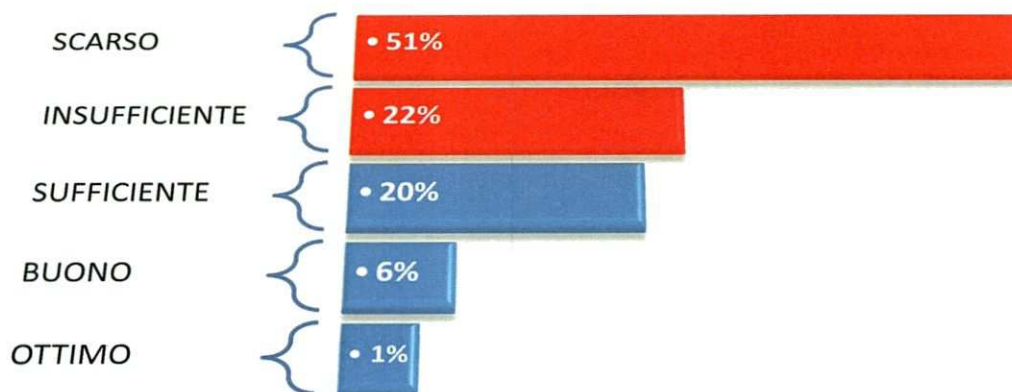
Il giudizio complessivo del campione su questo standard è positivo per il 52%, è negativo per il 48%.



### **Pulizia dei mezzi.**

Lo standard sul quale è stato rivolto il quesito riguarda le condizioni igieniche dei mezzi di trasporto interne ed esterne.

#### **PULIZIA AUTOBUS**

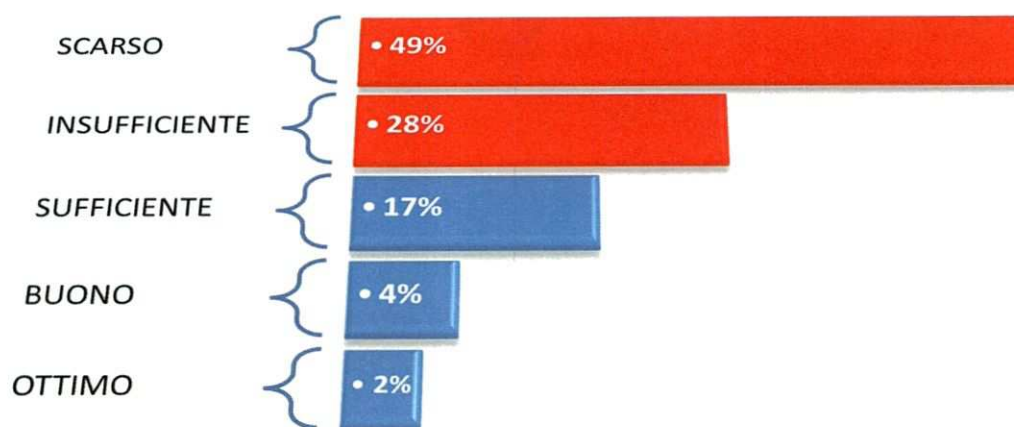


Il 51% degli intervistati ha espresso un giudizio di scarso, il 22% ha dichiarato che il livello di pulizia dei mezzi pubblici è insufficiente. Complessivamente solo il 27% ha espresso un giudizio positivo.

### **Comfort del viaggio.**

Lo standard si riferisce al comfort del viaggio, in particolare alla climatizzazione, alle sedute e all'affollamento della vettura che possono dissuadere o incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico.

#### **COMFORT DEL VIAGGIO**



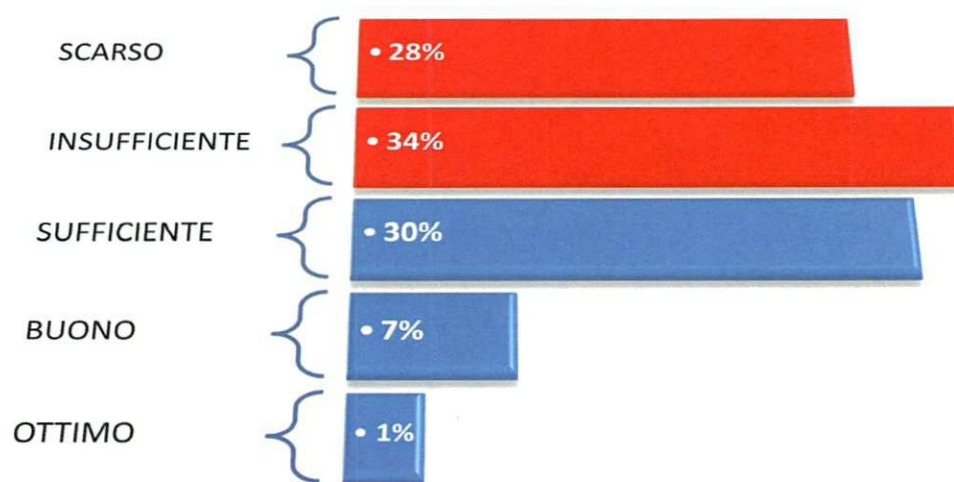
Il 49% degli intervistati ha espresso il giudizio di scarso sul livello di comfort, il 28% ha dichiarato tale livello insufficiente, il 17% ha rilevato che il confort dei mezzi pubblici è solo sufficiente, il 4% buono. Solo il 2% ha espresso un giudizio di ottimo.

Anche in questo caso è evidente che per il 77% degli intervistati la percezione di tale fattore è negativa e solo per il 23% non lo è.

### Manutenzione delle infrastrutture.

Lo standard si riferisce al numero e alla manutenzione delle strutture di attesa del pubblico, in particolare la sala di attesa dell'ufficio vendite, le paline e le pensiline.

### MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

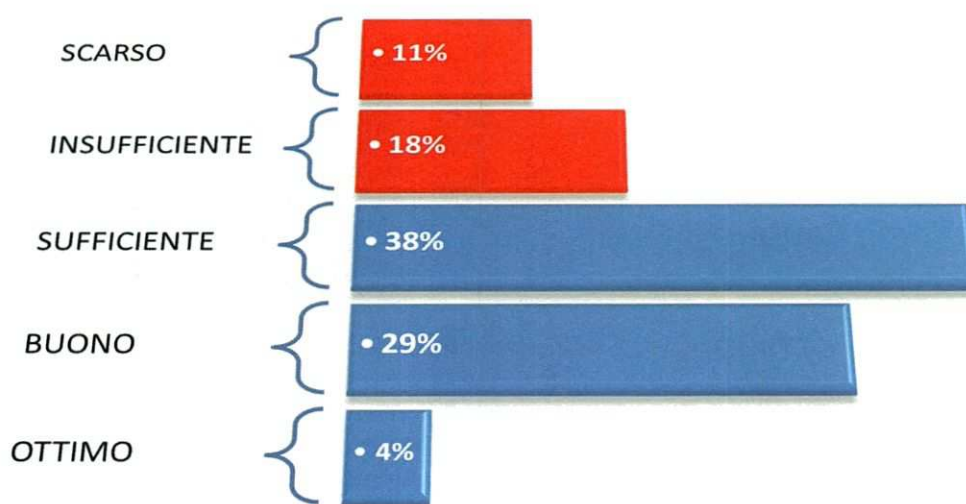


La maggioranza degli interessati, il 62% , ha espresso un giudizio negativo su questo fattore: 28% scarso, 34% insufficiente. Il 38% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo composto per il 30% da giudizio sufficiente, il 7% buono e solo per l'1% ottimo.

### Cortesia del personale.

Lo standard concerne il personale di guida, quello ispettivo, il personale degli uffici aperti al pubblico e quello del servizio informazioni. Essi sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

#### CORTESIA DEL PERSONALE



Il 38% del campione intervistato ha espresso un giudizio di sufficiente, il 29% ha espresso il giudizio di buono, il 4% di ottimo, l'11% scarso e il 18% insufficiente.

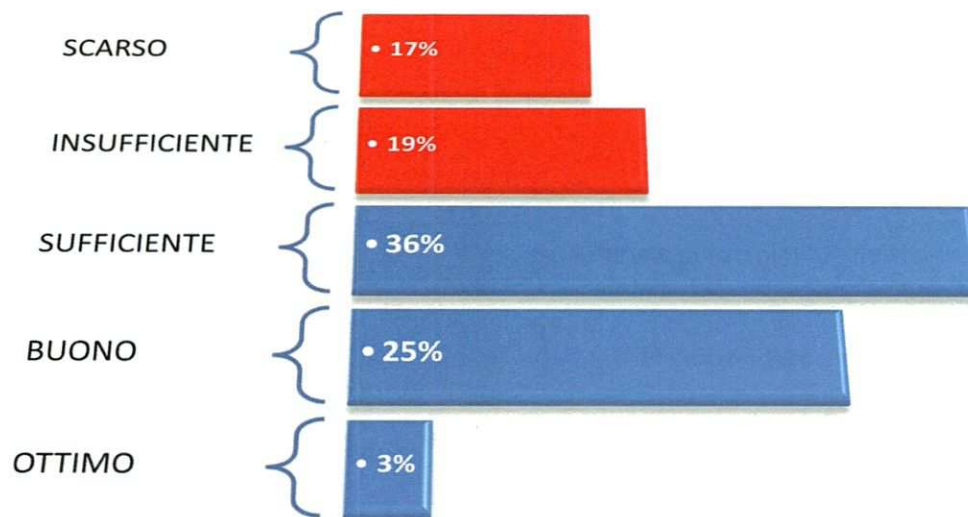
Il giudizio complessivo degli intervistati sul fattore "cortesia del personale" è quindi positivo per il 71%; il dato è negativo per il 29%.



### Distribuzione dei punti vendita.

Lo standard concerne l'aspetto commerciale dell'attività, inteso nel senso di rendere il più agevole possibile il momento dell'acquisto o del rinnovo dei titoli di viaggio.

#### DISTRIBUZIONE PUNTI VENDITA

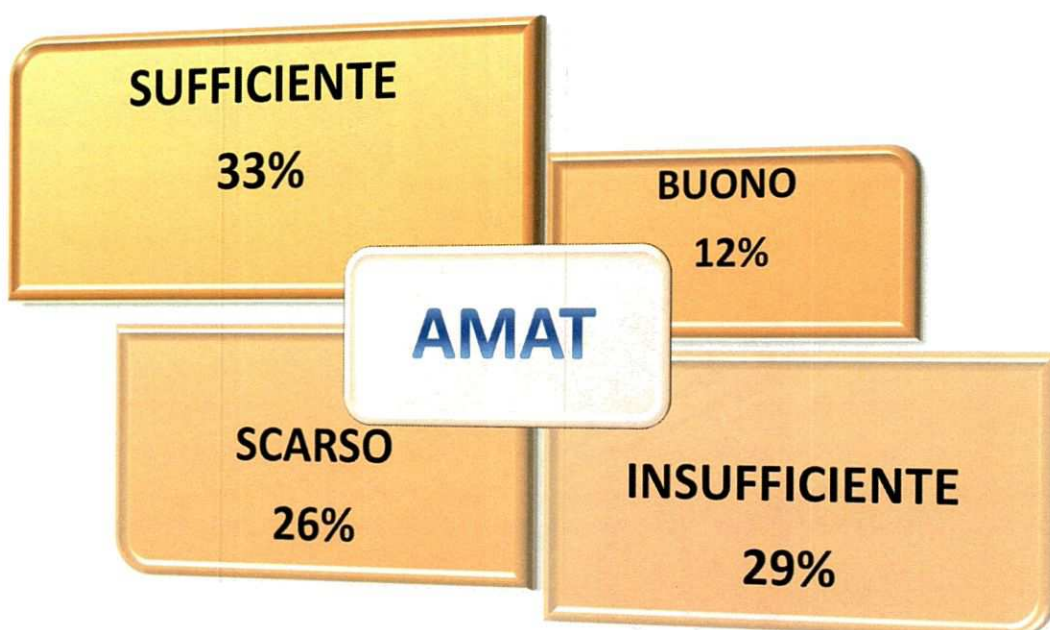


Il 36% ha espresso un giudizio di sufficienza, il 25% di buono, il 3% di ottimo, il 19% di insufficiente, il 17% di scarso.

Il giudizio complessivo degli intervistati sullo standard per il 64% è quindi positivo, per il 36% è negativo.

### Giudizio complessivo sull'AMAT Spa

Agli intervistati è stato anche chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul servizio fornito dall'Azienda che, in linea con l'opinione negativa registrata su parecchi standard del servizio, è stato negativo per il 55% (29% insufficiente, 26% scarso). Il giudizio è positivo per il 45% (33% sufficiente e 12% buono). È doveroso evidenziare che l'indice di gradimento è in forte flessione rispetto alla rilevazione precedente (-7%), tanto da portare, per la prima volta, la valutazione complessiva nel range negativo.

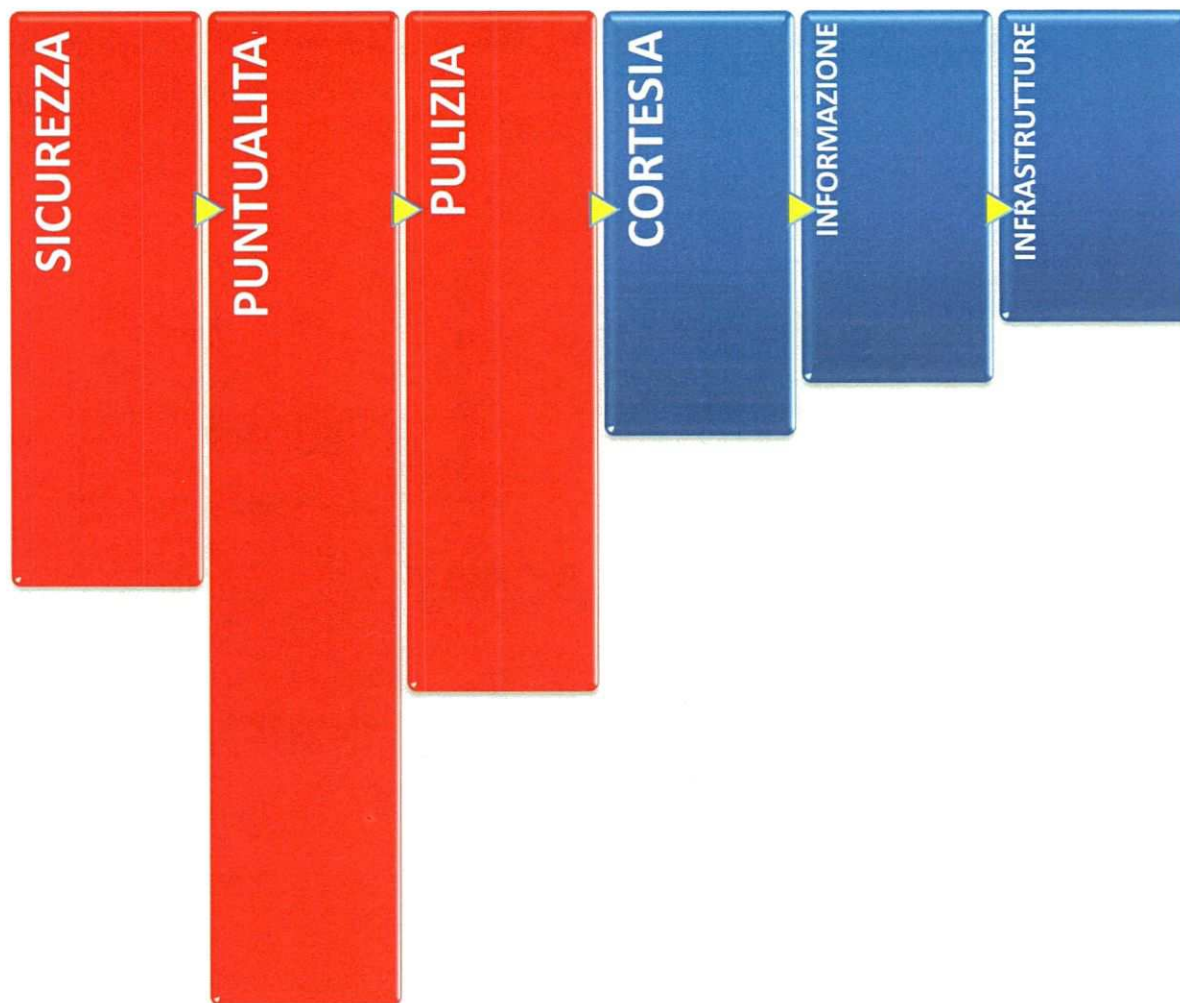


### Standard da privilegiare e suggerimenti per migliorare il servizio

Oltre al giudizio sugli standard, è stato chiesto all'utenza di esprimere le proprie preferenze verso gli aspetti del servizio ritenuti prioritari, e quindi da privilegiare negli investimenti aziendali, nonché di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per quanto concerne il primo argomento, gli intervistati hanno accreditato particolare valenza alla puntualità (80%) e alla pulizia (54%). Confermando che gli standard sui quali le persone hanno espresso un giudizio negativo sono gli stessi ritenuti prioritari e sui quali è necessario concentrare i maggiori interventi riorganizzativi.

STANDARD QUALITATIVI



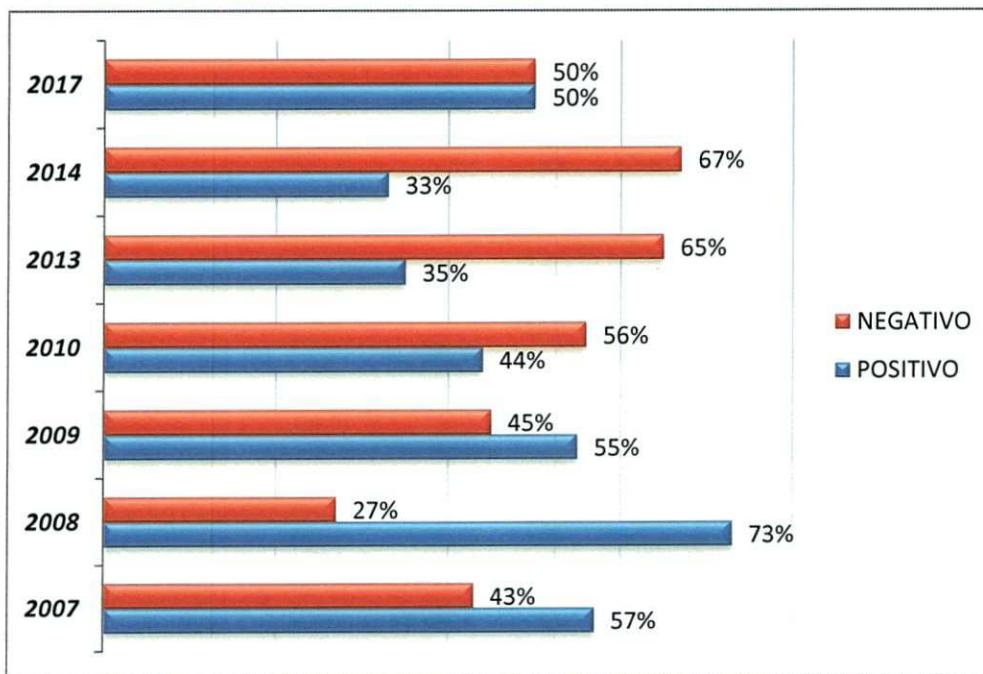
In merito alle istanze ed ai suggerimenti più significativi particolare attenzione meritano quelli diretti a ottenere:

- 1) una maggiore puntualità delle corse;
- 2) una maggiore igiene dei mezzi in esercizio nel corso della giornata;
- 3) una maggiore sicurezza e agibilità del trasporto
- 4) maggior confort dei bus;
- 5) più controlli sull'evasione.



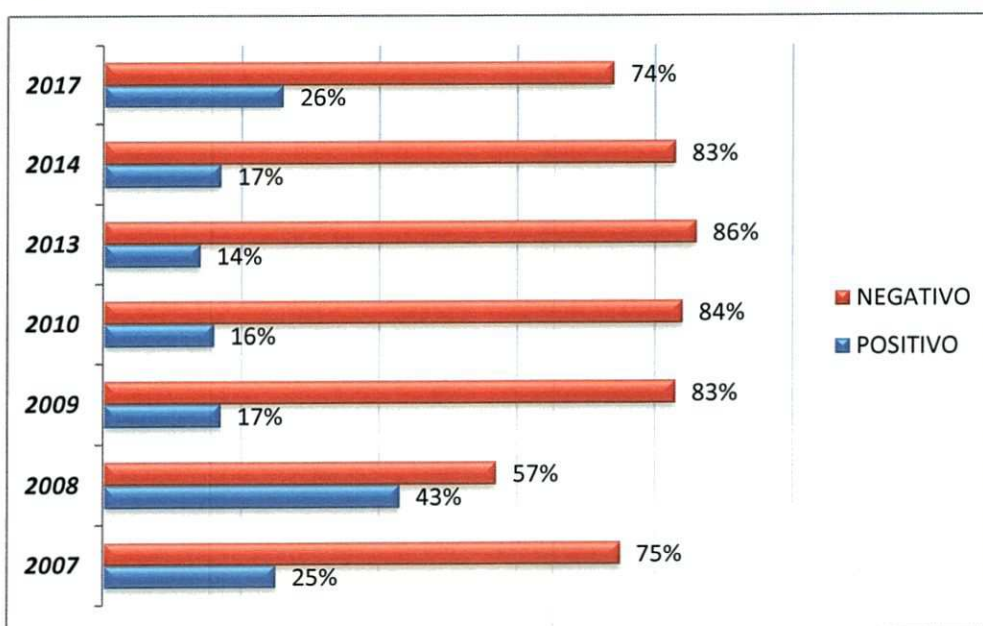
## RAFFRONTO RISULTATI DELLE INDAGINI ANNI 2007 – 2017

### Sicurezza del Viaggio



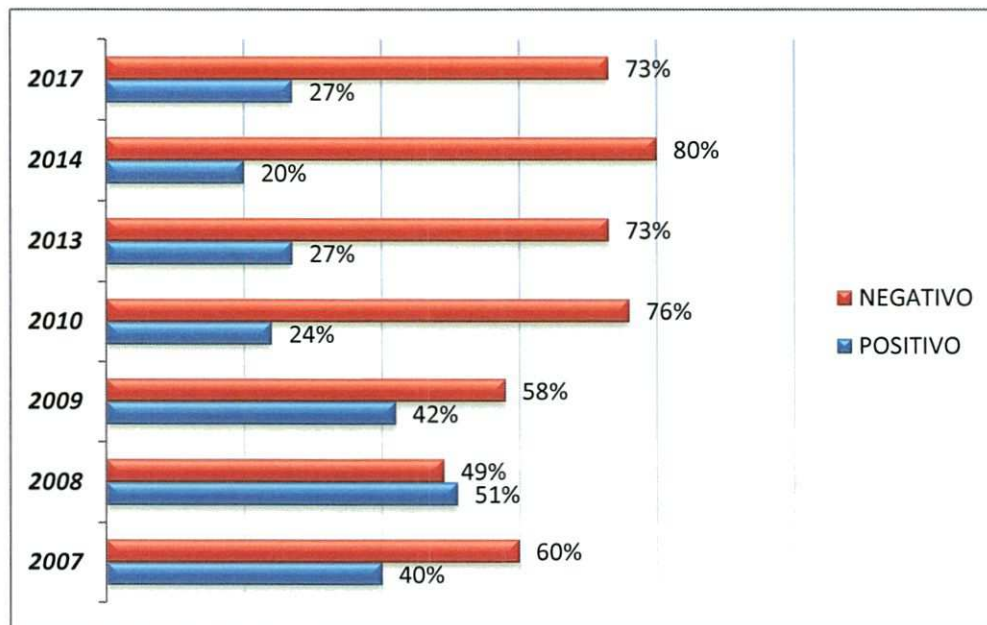
Nell'anno 2017 il giudizio degli utenti sulla sicurezza del viaggio è equamente diviso tra soddisfatti e insoddisfatti. Tale giudizio dall'anno 2010 era stato sostanzialmente negativo.

### Puntualità



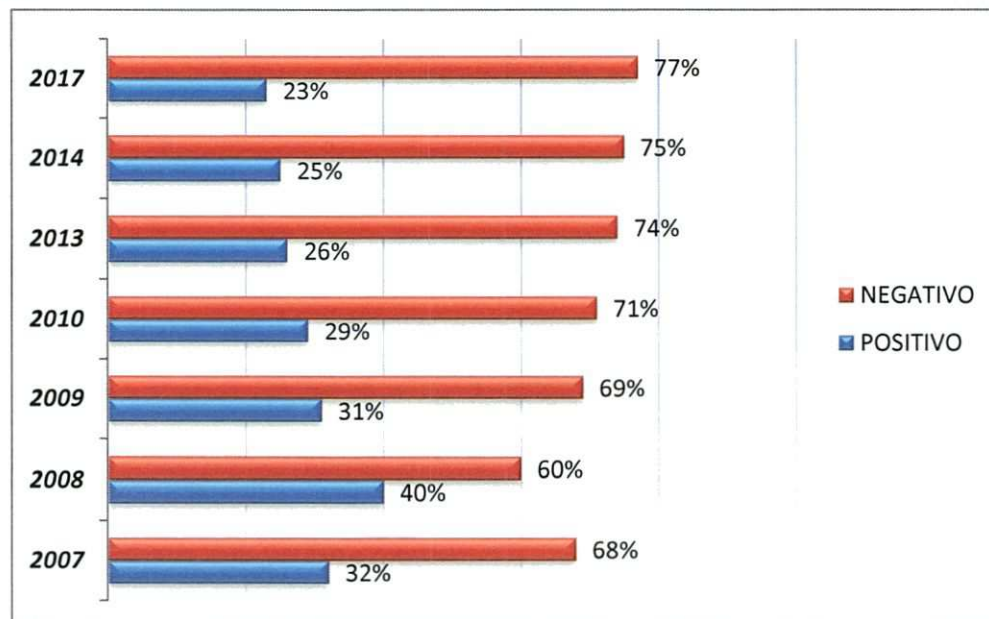
Il giudizio degli utenti sulla puntualità del viaggio nell'anno 2017 è risultato complessivamente negativo, ma in costante miglioramento rispetto ai risultati ottenuti negli anni precedenti. La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente è diminuita del 9%, portandosi al 74% dall'83%.

#### Pulizia



Il giudizio degli utenti sulla pulizia delle vetture nell'anno 2017 è risultato ancora negativo sebbene manifesti un trend di recupero rispetto ai risultati ottenuti negli anni precedenti. La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente è scesa del 7%.

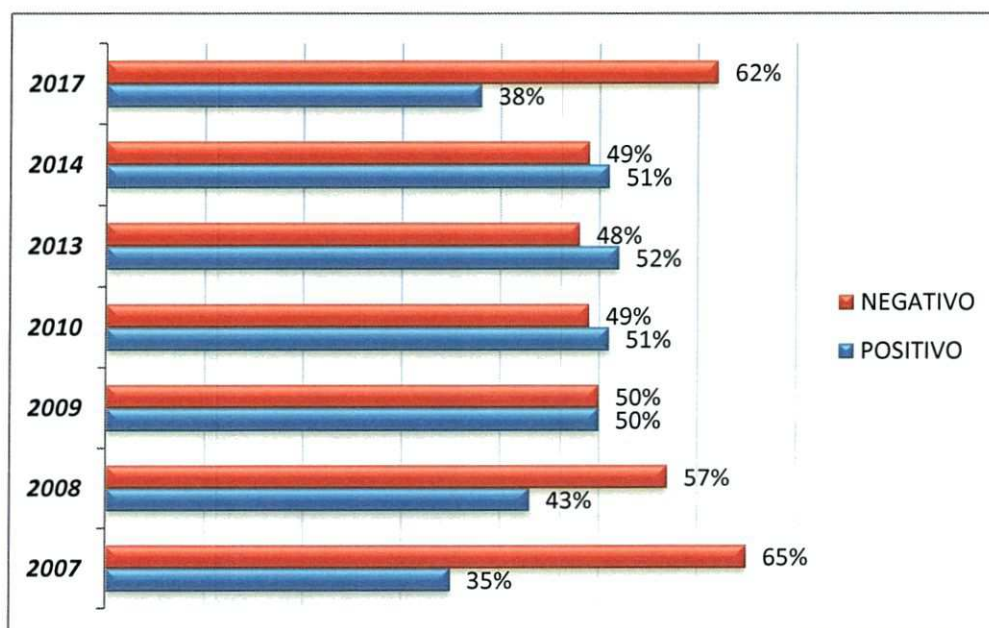
#### Comfort





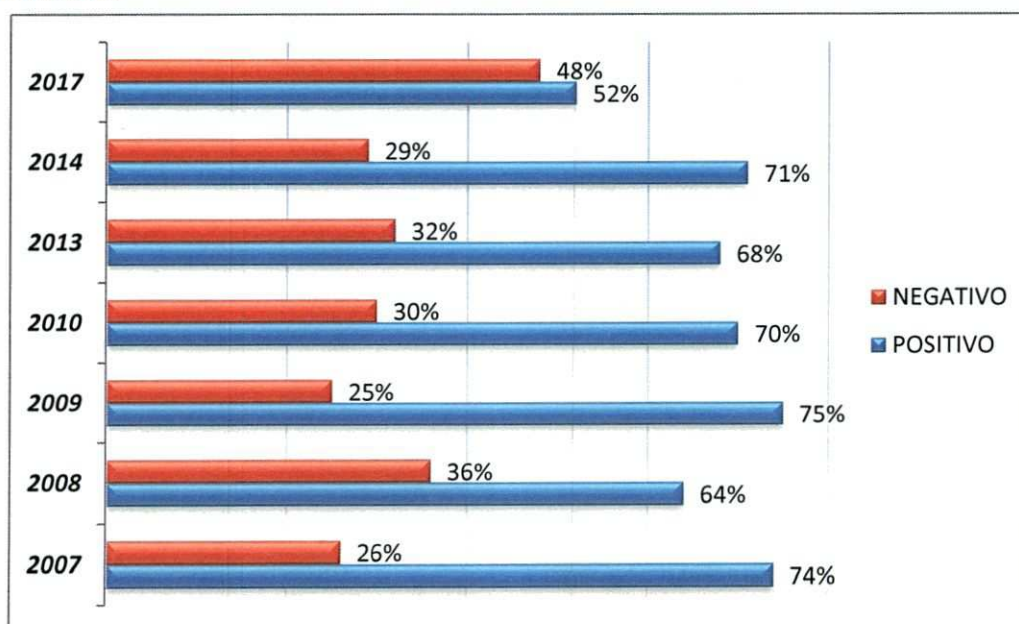
Il giudizio degli utenti sul comfort del viaggio nell'anno 2017 è risultato, ancora una volta, negativo e in costante crescita rispetto ai risultati registrati negli anni precedenti. La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente è cresciuta del 2%, portandosi al 77%.

#### Infrastrutture



Il giudizio degli utenti sulle infrastrutture nell'anno 2017 ha registrato un'inversione, passando a negativo rispetto all'anno precedente e attestandosi al 62% di utenti insoddisfatti.

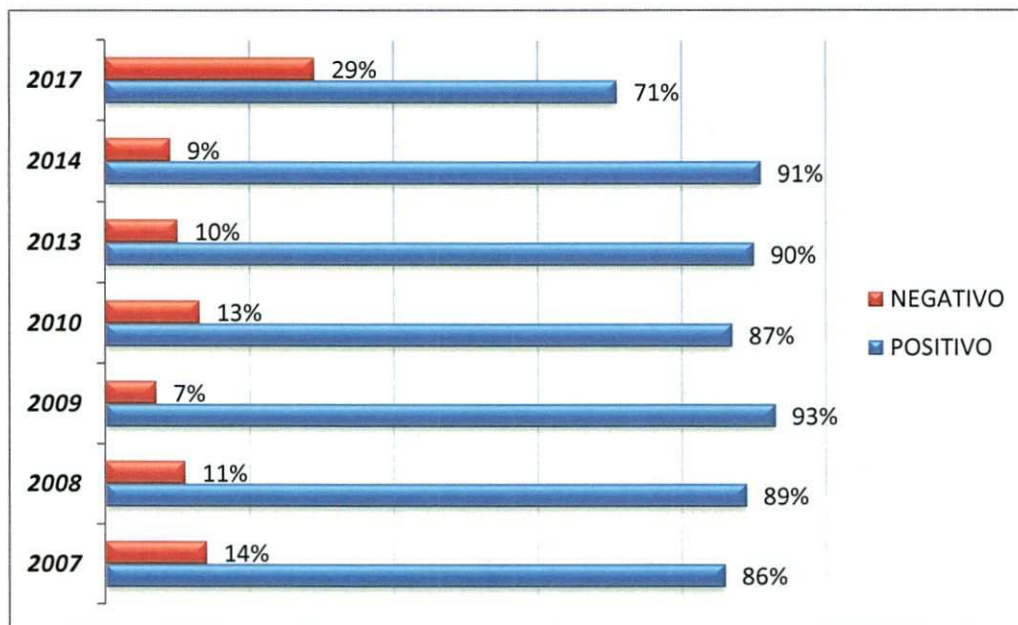
#### Informazione





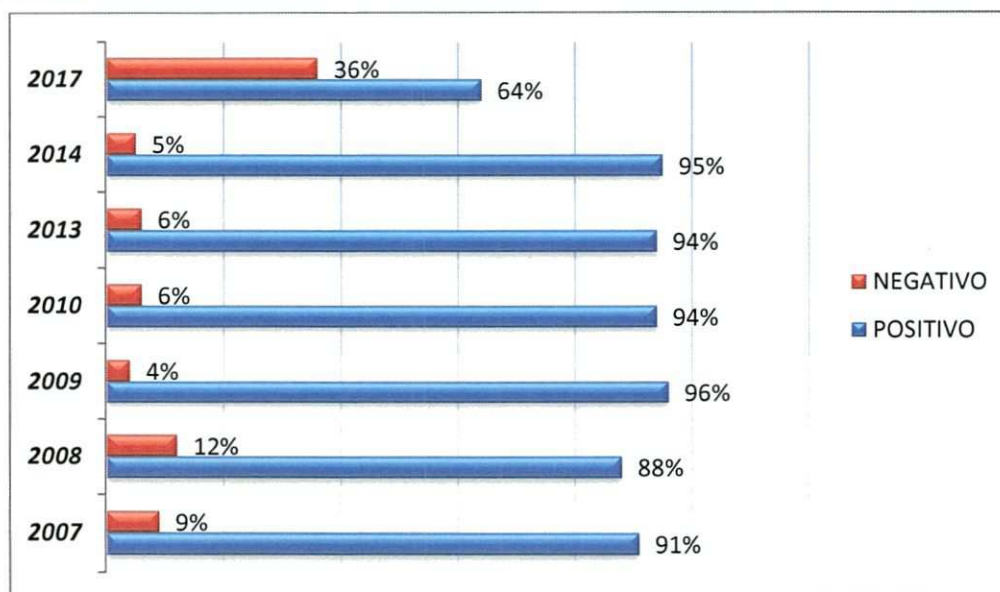
La percentuale di utenti soddisfatti conferma il dato positivo già registrato negli anni precedenti, sebbene in flessione, attestandosi al 52% di gradimento.

Cortesia



La quantità di utenti soddisfatti si mantiene su livelli positivi, con la percentuale del 71% di soddisfatti. Il trend positivo è, comunque, in flessione rispetto a quanto registrato nei periodi precedenti.

Punti vendita



La quantità di utenti soddisfatti si attesta al 64%, a conferma della valutazione positiva registrata in tutte le rilevazioni precedenti.

## **SEZIONE DUE**

### **LA SOSTA TARIFFATA**

#### **Definizione dell'obiettivo**

L'indagine si è proposta di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ⊕ Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini in merito agli standard di qualità del servizio e il livello di soddisfazione dei cittadini sul modo in cui l'AMAT S.p.A. lo gestisce nel suo complesso;
- ⊕ Esaminare gli aspetti del servizio di sosta tariffata percepiti come prioritari dagli utenti;
- ⊕ Raccogliere proposte d'interventi migliorativi per fornire servizi di qualità.

#### **Scelta del tipo di intervista**

Analogamente alla precedente indagine, i luoghi d'incontro con il pubblico sono state le aree degli stalli di sosta e le aree di sosta custodita, nonché l'ufficio parcheggi di Via Matteotti, 34.

#### **Stesura del questionario**

L'indagine è stata condotta utilizzando lo schema di questionario in uso (all. 2).

#### **Selezione delle unità del campione da intervistare**

Il questionario è stato distribuito in modo non specifico agli utenti del servizio di sosta tariffata. Sono state individuate quattro categorie di utilizzatori del servizio:

1. gli abbonati;
2. i residenti;
3. coloro che parcheggiano la loro vettura nelle zone interessate dalla sosta tariffata in modo occasionale, poche volte nel corso del mese;
4. coloro che parcheggiano la loro vettura nelle zone interessate dalla sosta tariffata in modo abituale, fino a tre volte a settimana avvalendosi del biglietto.

#### **Risultati della rilevazione**

Il numero dei questionari, debitamente compilati, è risultato pari a 154.

Anche in questo caso, nel predisporre il questionario si è inteso sollecitare gli intervistati a produrre le seguenti informazioni:

- A) *quelle dirette a conoscere l'identità dell'intervistato;*
- B) *quelle destinate a conoscere il giudizio dell'utente in merito agli standard di qualità del servizio;*
- C) *quelle destinate a conoscere il giudizio complessivo degli interessati sull'Azienda ed il suo modo di gestire il servizio.*

Qui di seguito si illustrano i risultati delle interviste.

#### Identità del campione intervistato



Il 36% degli intervistati è costituito da clienti abituali della sosta, il 28% da clienti occasionali, il 17% da abbonati, il 19% da residenti.

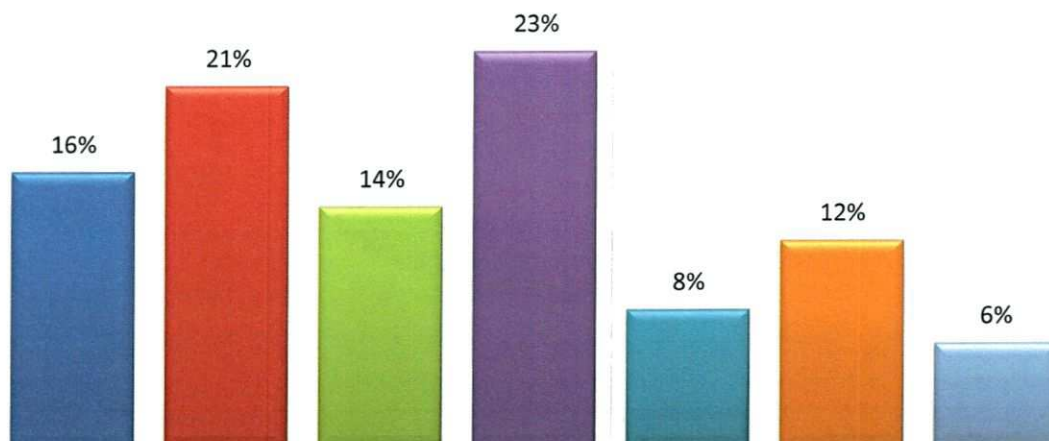


Il 55% degli intervistati ha una età compresa tra i 33 e i 55 anni, il 30% rientra nella fascia di età compresa tra 19 e 32 anni, Il restante 15% ha una età superiore a 55 anni.



## ATTIVITA' LAVORATIVA

■ CASALINGA ■ COMMERCIANTE ■ LAV. AUTONOMO ■ LAV. DIPENDENTE  
■ MILITARE ■ PENSIONATO ■ STUDENTE

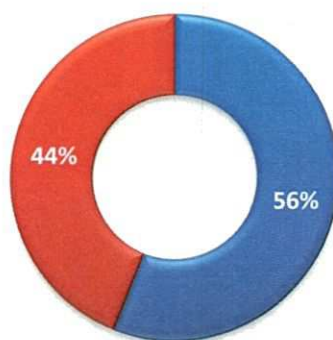


Il campione intervistato in funzione dell'attività lavorativa svolta è composto da: casalinghe 16%, commercianti 21%, lavoratori autonomi 14%, lavoratori dipendenti 23%, militari 8%, pensionati 12%, studenti 6%.

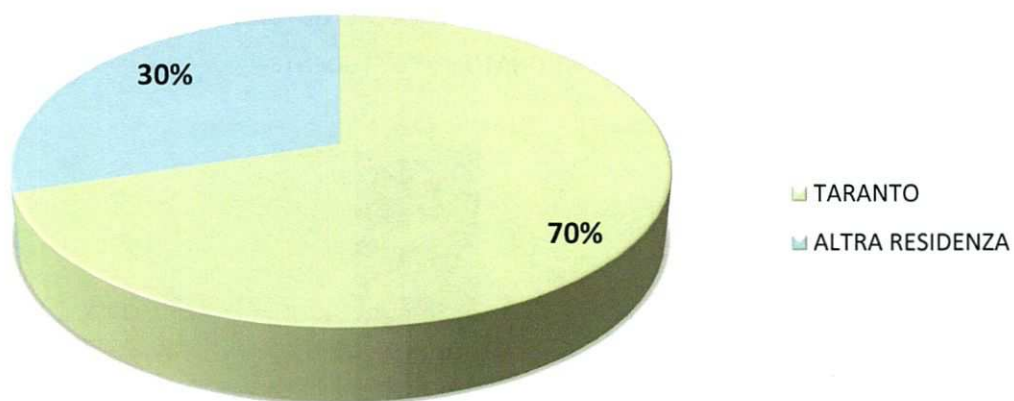
Il campione esaminato è risultato essere composto per il 56% da uomini e per il 44% da donne.

## SESSO

■ UOMO ■ DONNA



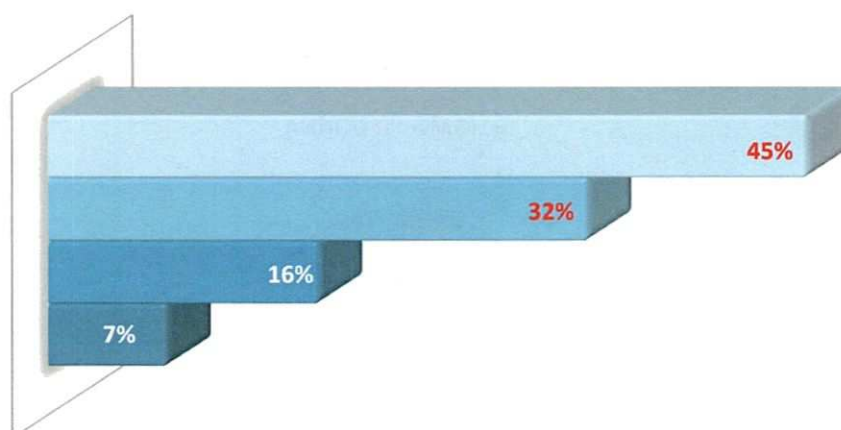
## LUOGO DI RESIDENZA



Si è ritenuto opportuno rilevare la provenienza dell'intervistato per conoscere l'origine del suo spostamento: è emerso che, come prevedibile, la maggior parte degli utenti intervistati (70%) risiede nel Comune di Taranto.

## TITOLO DI STUDIO

■ DIPLOMA ■ LICENZA MEDIA ■ LAUREA ■ LICENZA ELEMENTARE



In relazione al titolo di studio il campione si compone per il 32% da persone in possesso della licenza media, per il 45% da diplomati, per il 7% da coloro che sono in possesso della licenza elementare, per il 16% da laureati.

## Risposte finalizzate a conoscere il parere degli intervistati sugli standard di qualità del servizio:

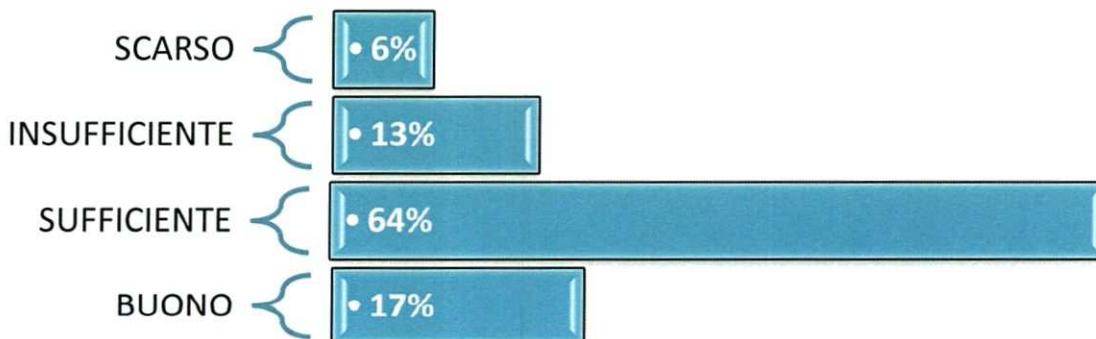
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere sugli standard di qualità del servizio di sosta tariffata. Le possibilità di giudizio sugli standard offerte agli utenti e indicate nel questionario sono state le seguenti: scarso, insufficiente, sufficiente, buono ottimo.

Di seguito si espongono i risultati della rilevazione:

### Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento.

Gli intervistati sono stati interrogati sulla facilità di reperire parcheggio quando si recano nelle zone interessate dal servizio di sosta tariffata.

#### DISPONIBILITA' STALLI DI SOSTA A PAGAMENTO



Il 6% degli intervistati ha dichiarato che lo standard è scarso, il 13% che è insufficiente, il 64% che è sufficiente il 17% che è buono.

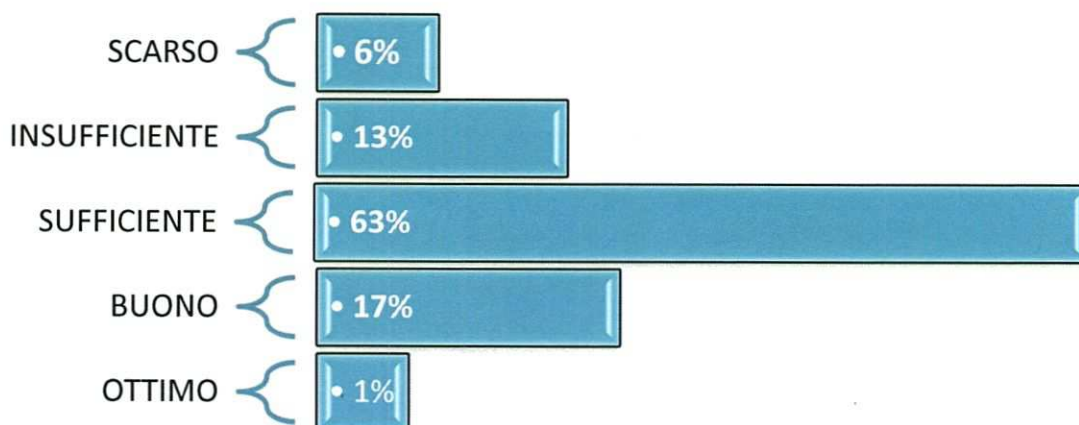
La somma dei risultati positivi e quelli negativi rivela che il giudizio degli utenti è in maggioranza favorevole: l'81% a fronte del 19% negativo.



### La qualità del servizio di sosta nelle aree vigilate.

Il campione è stato interrogato sull'organizzazione del servizio nelle aree di sosta a pagamento.

#### QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE AREE DI SOSTA



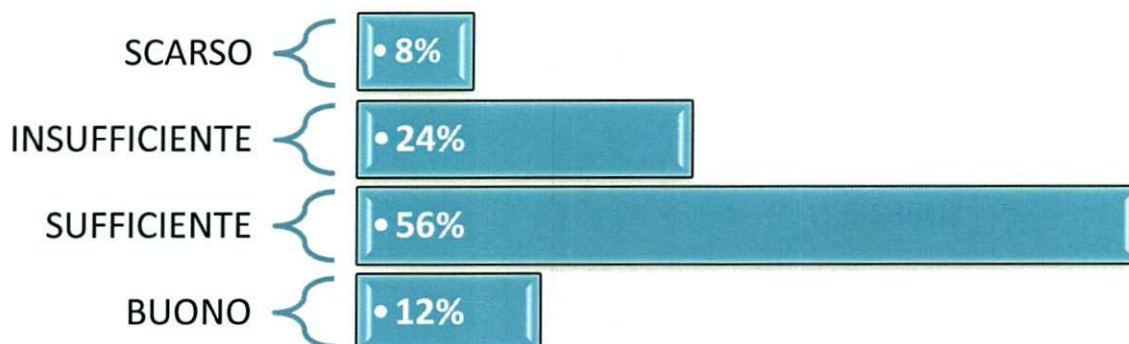
Una larga maggioranza degli intervistati ha rilevato che il livello di organizzazione è sufficiente per il 63%, per l'1% ottimo, per 17% buono. Ha ritenuto insufficiente tale standard il 13%, scarso il 6%.

Ne deriva che la maggior parte del campione intervistato (81%) giudica positivamente tale standard.

### Numero di parcometri per il pagamento della sosta.

Agli intervistati è stato chiesto se avessero facilità a reperire i parcometri per il pagamento della sosta nelle zone interessate dalla stessa e sulle altre forme di pagamento previste.

#### DISPONIBILITA' DI PARCOMETRI E PAGAMENTO DELLA TARIFFA NELLE AREE DI SOSTA



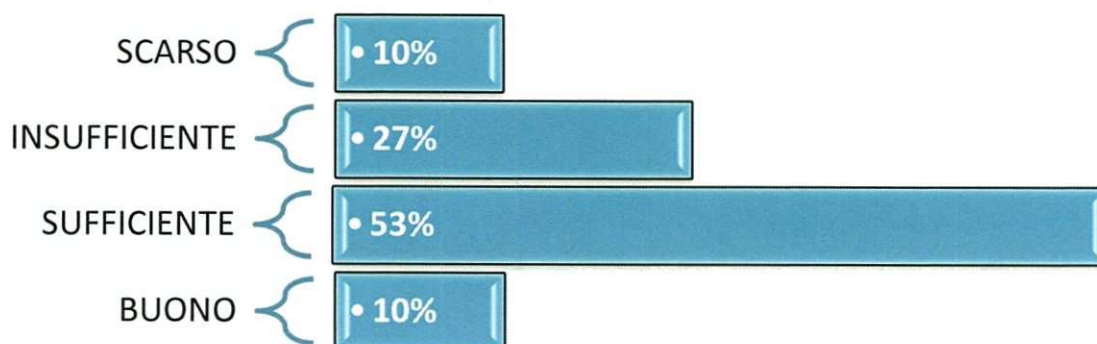
La maggioranza degli intervistati (68%) ha espresso un giudizio positivo sul numero dei parcometri disponibili e sulla facilità al pagamento della tariffa di sosta.

L'argomento ha riportato un giudizio positivo anche in conseguenza della maggiore disponibilità di parcometri, nonché per l'introduzione del pagamento della sosta mediante lo smartphone con l'ausilio dell'applicazione "MyCicero".

### Informazioni sui parcometri.

Lo standard sul quale è stato rivolto il quesito riguarda la qualità delle informazioni collocate sui parcometri e sui pali della sosta.

#### SEGNALETICA RELATIVA AL PAGAMENTO DELLA SOSTA



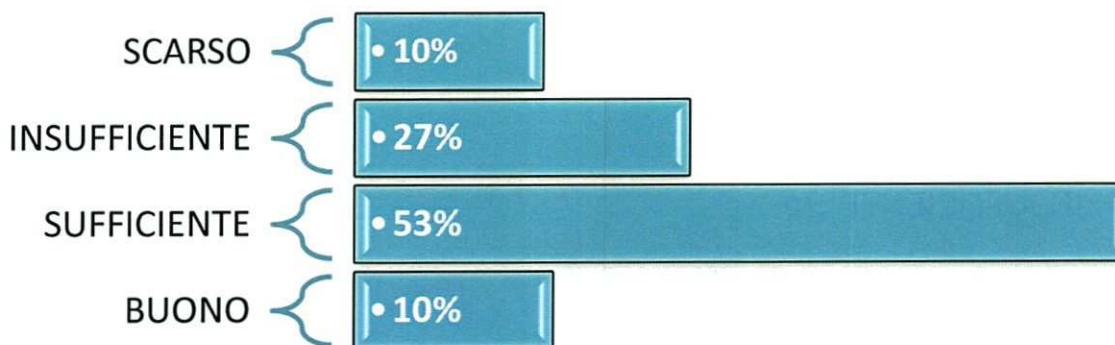
Il 53% degli intervistati ha espresso un giudizio di sufficienza, il 10% ha dichiarato che il livello informazione è buono, il 27% ha rilevato che è insufficiente, il 10% che è scarso. Nel complesso il giudizio è positivo (63%)



### Informazioni alla clientela.

Agli intervistati è stato chiesto se le informazioni fornite al pubblico, sia sul servizio che sugli aspetti aziendali di maggiore utilità per gli stessi, siano qualificate, puntuali e capillari. In particolare si è chiesto se gli intervistati fossero soddisfatti dalla linea telefonica dedicata, sito internet, stampa, TV, personale di front-office.

### INFORMAZIONI SULLA SOSTA A PAGAMENTO

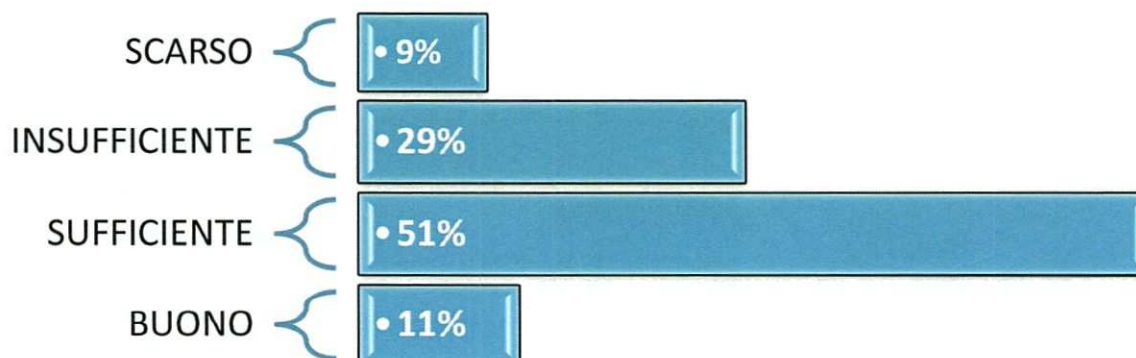


La maggioranza degli intervistati ha espresso il proprio gradimento sul servizio informazioni: il 53% ritiene che sia sufficiente, il 10% buono, il 27% insufficiente ed infine il 10% scarso. Il giudizio complessivo del campione su questo standard è quindi positivo per il 63%, è negativo per il 27%.

### Cortesia del personale.

Lo standard concerne tutto il personale adibito alla sosta incluso il personale degli uffici aperti al pubblico e quello del servizio informazioni. Essi sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

#### CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



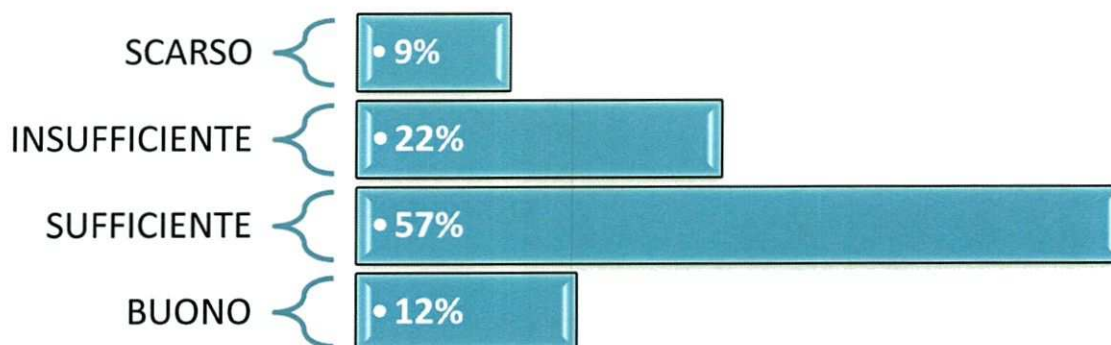
Il 51% del campione intervistato ha espresso un giudizio di sufficiente, l'11% ha espresso il giudizio di buono, il 9% scarso e il 29% insufficiente.

Il giudizio complessivo degli intervistati sul fattore "cortesia del personale" è quindi positivo per il 62%, è negativo per il 38%.

### Distribuzione dei punti vendita dei tagliandi di gratta e sosta.

Lo standard concerne l'aspetto commerciale dell'attività, inteso nel senso di rendere il più agevole possibile l'acquisto del ticket per la sosta.

#### DISTRIBUZIONE PUNTI VENDITA



Il 57% ha espresso un giudizio di sufficiente, il 12% di buono, il 22% di insufficienza, il 9% di scarso.

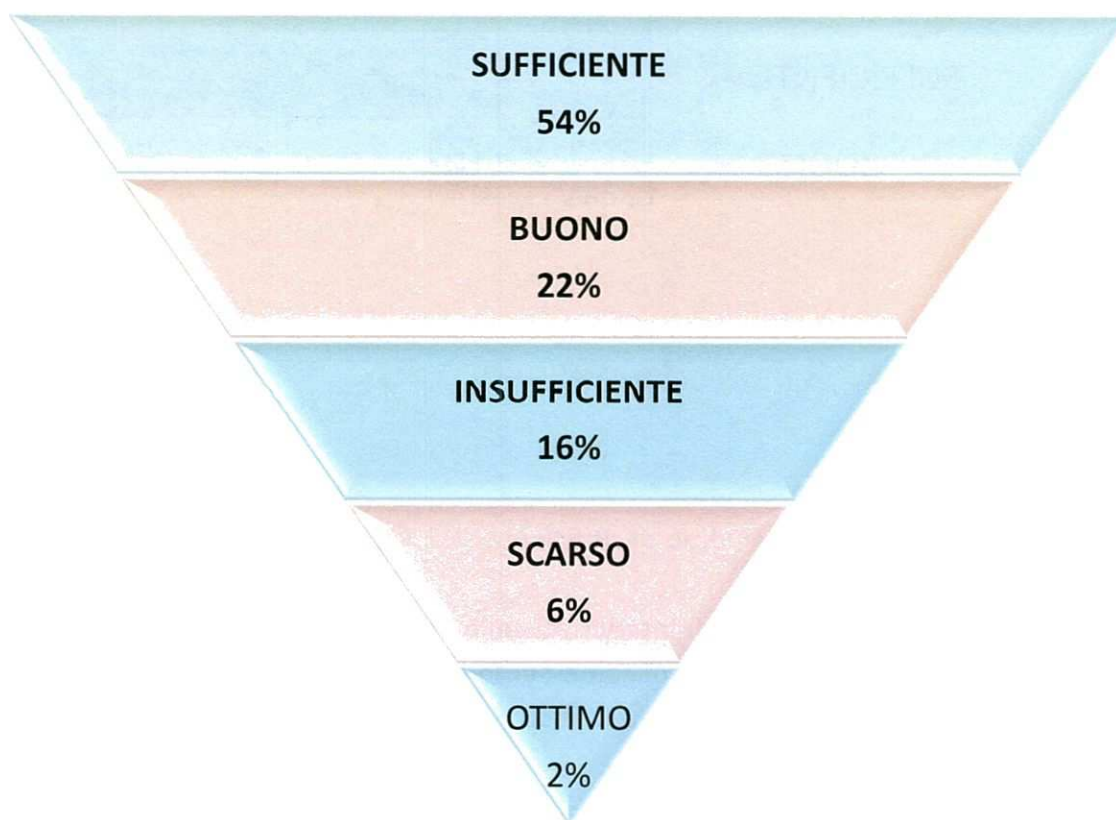
Il giudizio complessivo degli intervistati sullo standard è per il 69% positivo, per il 31% è negativo. Anche in questo caso, come per lo standard relativo ai parcometri, la clientela ha particolarmente gradito l'introduzione di sistemi di pagamento mediante smartphone.



## Giudizio complessivo sull'AMAT - S.p.A.

Agli intervistati è stato anche chiesto esprimere un giudizio complessivo sulla gestione del servizio di sosta tariffata offerto dall'Azienda.

Il giudizio complessivo sul servizio offerto dalla Società, a dispetto dell'opinione negativa registrata su alcuni standard del servizio, è stato positivo per l'Azienda per il 78% (54% sufficiente, 22% buono, 2% ottimo) e negativo per il 22% (16% insufficiente, 6% scarso).



### Standard da privilegiare e suggerimenti per migliorare il servizio

Oltre a quello sugli standard, è stato chiesto all'utenza di esprimere le proprie preferenze verso gli aspetti del servizio ritenuti prioritari, quelli da privilegiare negli investimenti aziendali, nonché di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per quanto concerne il primo argomento, gli intervistati hanno accreditato particolare valenza al numero degli stalli (54%), ai parcheggi vigilati (36%), seguono la cortesia del personale (8%) e l'informazione (2%).



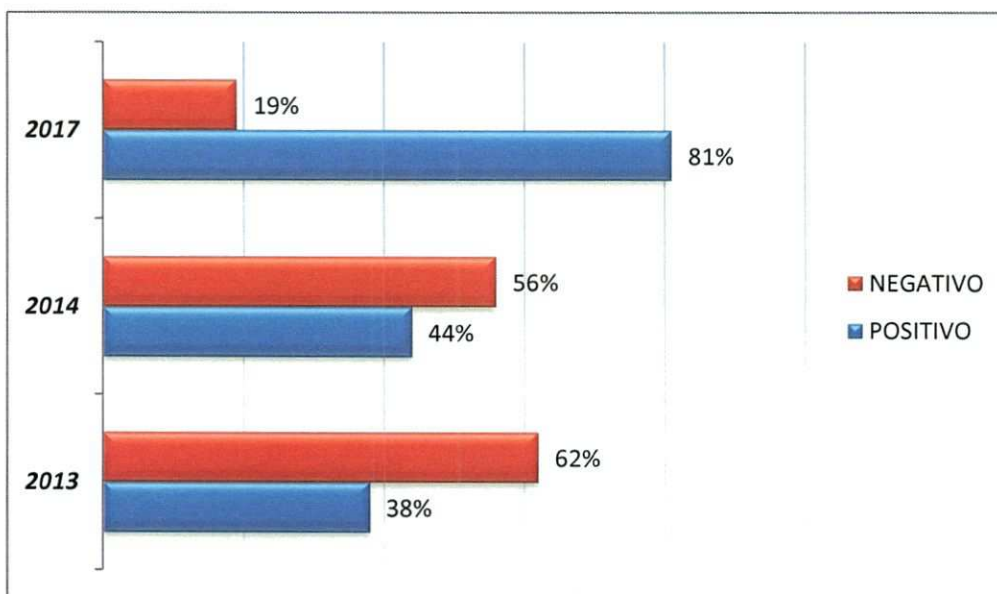
In merito alle istanze ed ai suggerimenti più significativi particolare attenzione meritano quelli diretti a ottenere:

- a) maggiori aree di sosta;
- b) efficace contrasto alla presenza di parcheggiatori abusivi;
- c) la riduzione delle tariffe.

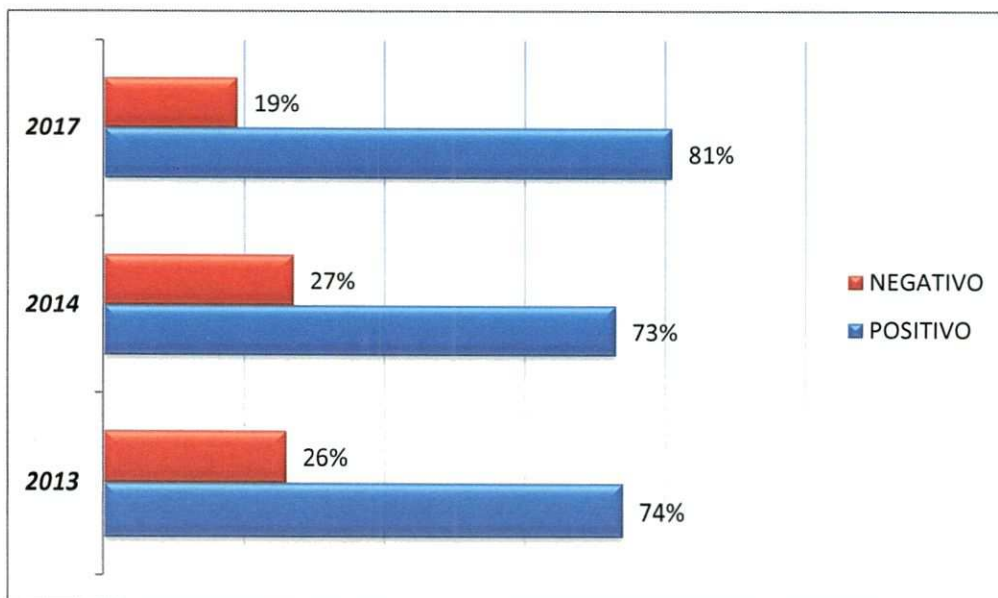
## RAFFRONTO RISULTATI DELLE INDAGINI ANNI 2013 – 2017

Trattandosi del terzo anno in cui viene condotta l'indagine di Customer Satisfaction del settore della Sosta Tariffata, è possibile operare un raffronto grafico sull'evoluzione delle performance riferite agli standard di qualità del servizio.

### Disponibilità stalli di sosta

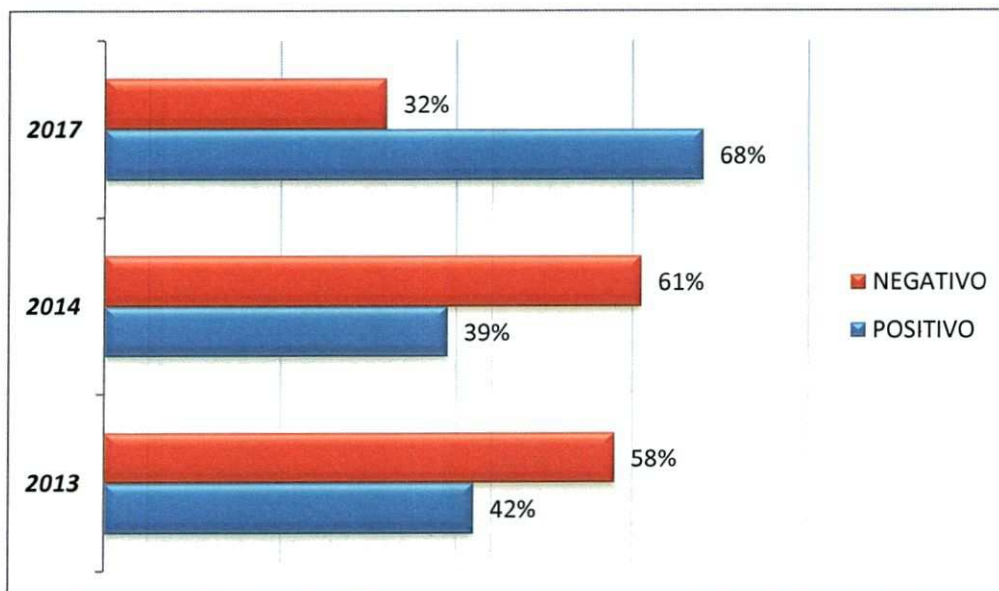


### Qualità del servizio nelle aree di sosta

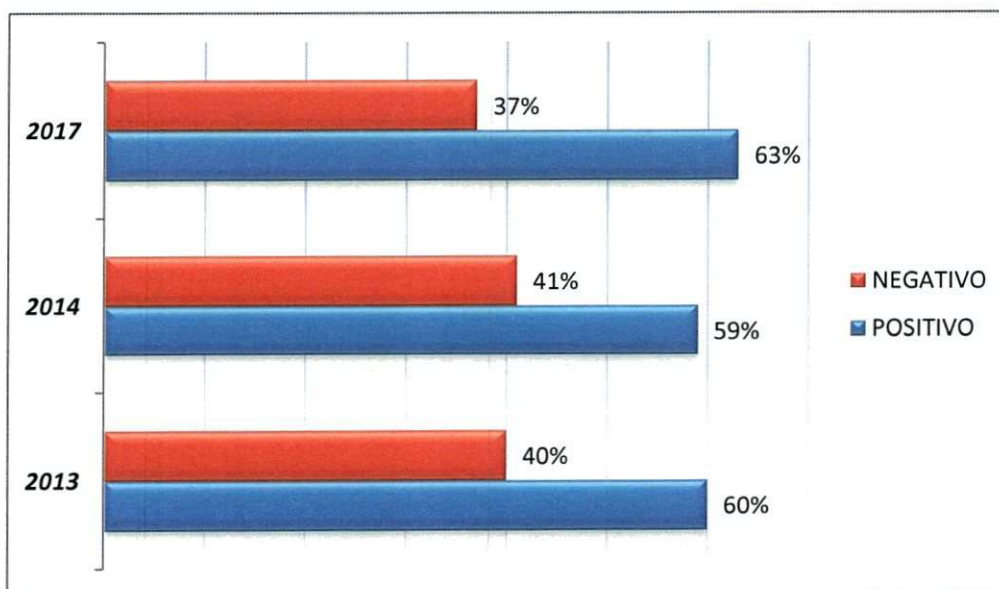




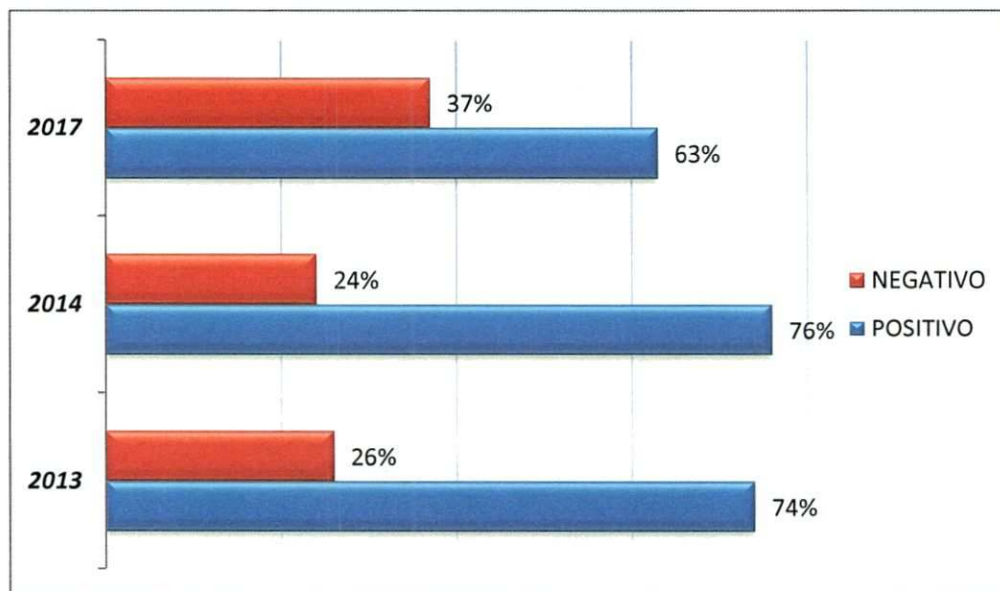
### disponibilità parcometri – facilità nel pagamento della tariffa di sosta



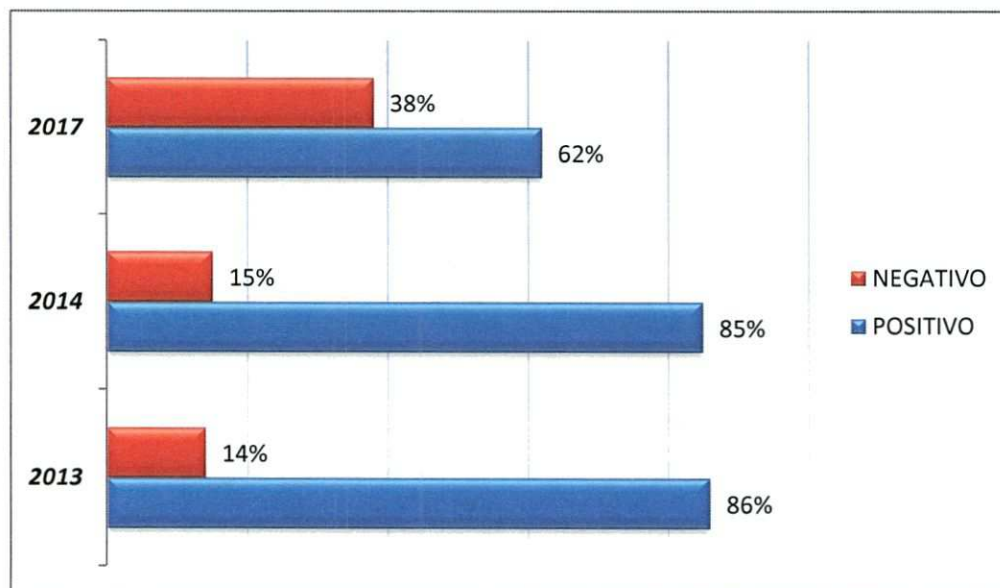
### Segnaletica relativa al pagamento della sosta



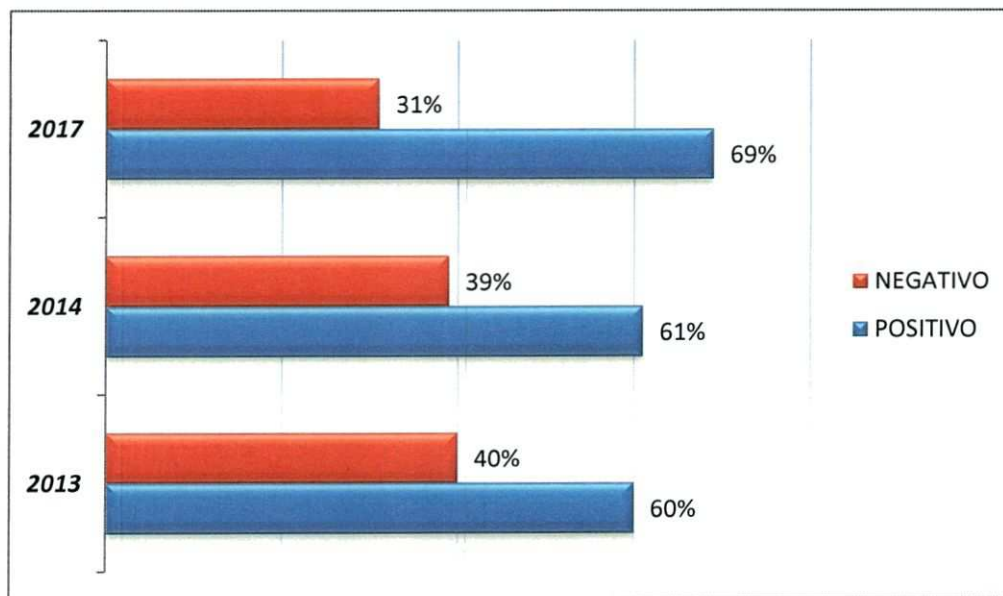
## Informazioni



## Cortesia del personale



## Distribuzione punti vendita





## SEZIONE TRE

### CONCLUSIONI

Anche quest'anno si è registrata una partecipazione consapevole degli intervistati che, attraverso il personale adibito alla somministrazione del questionario, hanno espresso con forza le proprie opinioni ed hanno offerto il loro contributo proponendo idee e suggerimenti sia sul servizio di trasporto pubblico che sul servizio di sosta tariffata.

In sintesi i dati e le più significative informazioni raccolte sugli standard di qualità consentono di riepilogare la seguente situazione:

#### Trasporto Pubblico Locale 2017:

| Aspetto                               | Giudizio               | Percentuale | VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE |
|---------------------------------------|------------------------|-------------|--------------------------------------|
| Sicurezza del viaggio                 | <i>Soddisfatti</i>     | 50%         | (+17%)                               |
| <b>Puntualità degli Autobus</b>       | <b>Non soddisfatti</b> | <b>74%</b>  | <b>(-9%)</b>                         |
| <b>Pulizia degli Autobus</b>          | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>73%</b>  | <b>(-7%)</b>                         |
| Informazione sulle corse              | <i>Soddisfatti</i>     | 52%         | (-19%)                               |
| Cortesia del personale                | <i>Soddisfatti</i>     | 71%         | (-20%)                               |
| <b>Comfort del viaggio</b>            | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>77%</b>  | <b>(+2%)</b>                         |
| <b>Infrastrutture</b>                 | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>62%</b>  | <b>(+13%)</b>                        |
| Distribuzione dei punti vendita       | <i>Soddisfatti</i>     | 64%         | (-31%)                               |
| <b>Giudizio complessivo sull'AMAT</b> | <b>Non Soddisfatti</b> | <b>55%</b>  | <b>(+26%)</b>                        |

È di tutta evidenza che alcuni standard qualitativi fondamentali sono negativi nel giudizio della clientela. La "Pulizia degli autobus" e "Confort del viaggio" hanno confermato una valutazione negativa che richiama all'attenzione le problematiche connesse al parco rotabile. Trovano, infatti, riscontro nel giudizio della clientela le difficoltà gestionali del parco rotabile che l'Azienda registra da qualche anno in qua. È incoraggiante il trend positivo che si è registrato relativamente al fattore "Puntualità degli autobus" che, pur rimanendo fortemente negativo nella valutazione complessiva, ha fatto registrare un minor grado di insoddisfazione (-9%).

Il complesso delle problematiche che da qualche anno caratterizzano il "core business" aziendale sono state chiaramente percepite dalla clientela, tanto da far scendere l'indice di gradimento sull'AMAT nel range negativo: -26% rispetto all'anno 2014.

### Sosta Tariffata 2017:

| Aspetto                                         | Giudizio           | Percentuale | VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------------------------|
| Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento | <i>Soddisfatti</i> | 81%         | (+37%)                               |
| Qualità del servizio nelle Aree di Sosta        | <i>Soddisfatti</i> | 81%         | (+8%)                                |
| Disponibilità dei parcometri/pagamento sosta    | <i>Soddisfatti</i> | 68%         | (+29%)                               |
| Segnaletica relativa al pagamento della sosta   | <i>Soddisfatti</i> | 63%         | (+4%)                                |
| Cortesia del personale                          | <i>Soddisfatti</i> | 62%         | (-23%)                               |
| Informazioni alla clientela                     | <i>Soddisfatti</i> | 63%         | (-13%)                               |
| Distribuzione dei punti vendita                 | <i>Soddisfatti</i> | 69%         | (+8%)                                |
| Giudizio complessivo sull'AMAT                  | <i>Soddisfatti</i> | 78%         | (+7%)                                |

I parametri di qualità sono stati tutti valutati positivamente dalla clientela. Hanno registrato un decremento nella valutazione positiva gli standard connessi alla "Cortesia del Personale" (-23%) e alle "Informazioni alla clientela" (-13%). Entrambi gli standard sono fortemente influenzati dai comportamenti del personale addetto al settore della sosta tariffata che, evidentemente, ha peggiorato il grado di percezione del cliente rispetto agli atteggiamenti tenuti dagli ausiliari della sosta.

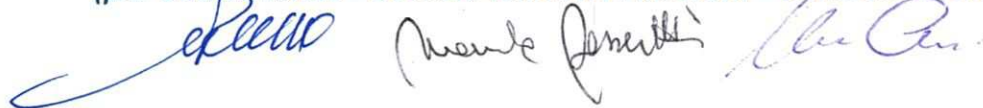
Nonostante ciò l'indice di gradimento sulla gestione della sosta tariffata da parte di AMAT è ampiamente positivo (+7%). Ciò a riprova che gli sforzi compiuti per accrescere il numero di stalli e ampliare il ventaglio delle modalità di pagamento della tariffa di sosta, ha trovato ampio consenso nella clientela.

Si rimanda ai competenti organi amministrativi della Società la ricerca di interventi tecnico-organizzativi tali da invertire il trend negativo che caratterizza alcuni aspetti qualitativi dell'AMAT nel settore del Trasporto Pubblico Locale.

Taranto, 04 settembre 2017

#### LO STAFF OPERATIVO DELLA QUALITÀ

(p.i. Cosimo Russo – Dott.ssa Marilena Passeretti – Dott. Nicola Carrieri)





ALL. 1)

## **Ti proponiamo un sondaggio per misurare la tua soddisfazione in qualità di cliente AMAT S.p.A.**

Qui di seguito sono riportate alcune domande, alle quali ti chiediamo di rispondere, per raccogliere informazioni utili sui bisogni concreti dei viaggiatori e sulla qualità del servizio offerto dall'AMAT S.p.A.-  
Grazie per il tempo che vorrai dedicarci.

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TU SEI</b>                                                                                                          | <input type="radio"/> ABBONATO<br><input type="radio"/> CLIENTE OCCASIONALE<br><input type="radio"/> CLIENTE ABITUALE                                                                                                                                              |
| <b>ETÀ</b>                                                                                                             | <input type="radio"/> FINO A 18<br><input type="radio"/> DA 19 A 32<br><input type="radio"/> DA 33 A 55<br><input type="radio"/> OLTRE 55                                                                                                                          |
| <b>SESSO</b>                                                                                                           | <input type="radio"/> UOMO<br><input type="radio"/> DONNA                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PROFESSIONE</b>                                                                                                     | <input type="radio"/> STUDENTE/SSA<br><input type="radio"/> DISOCCUPATO/A<br><input type="radio"/> LAV. DIPENDENTE<br><input type="radio"/> LAV. AUTONOMO<br><input type="radio"/> CASALINGA<br><input type="radio"/> PENSIONATO<br><input type="radio"/> MILITARE |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>                                                                                                | <input type="radio"/> NESSUN TITOLO<br><input type="radio"/> LICENZA ELEMENTARE<br><input type="radio"/> LICENZA MEDIA<br><input type="radio"/> DIPLOMA<br><input type="radio"/> LAUREA                                                                            |
| <b>LUOGO DI RESIDENZA</b>                                                                                              | <input type="radio"/> TARANTO<br><input type="radio"/> STATTE<br><input type="radio"/> LEPORANO<br><input type="radio"/> ALTRA RESIDENZA                                                                                                                           |
| 1) <b>COME GIUDICHI LA SICUREZZA DEL VIAGGIO, IN TERMINI DI GARANZIA DELL'INCOLUMITA' FISICA SUA E DELLE SUE COSE?</b> | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                                             |
| 2) <b>COME GIUDICHI LA PUNTUALITÀ DEGLI AUTOBUS RISPETTO AGLI ORARI AFFISSI ALLE FERMATE?</b>                          | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                                             |



|     |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3)  | <b>COME GIUDICHI LA PULIZIA DEGLI AUTOBUS?</b>                                                                                              | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 4)  | <b>COME GIUDICHI IL COMFORT DEL VIAGGIO IN TERMINI DI AFFOLLAMENTO E DI CLIMATIZZAZIONE?</b>                                                | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 5)  | <b>COME GIUDICHI LA MANUTENZIONE DELLE PALINE E DELLE PENSILINE?</b>                                                                        | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 6)  | <b>COME GIUDICHI LE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO AMAT S.p.A.?</b>                                                               | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 7)  | <b>COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' E LA CORTESIA DEL PERSONALE?</b>                                                                         | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 8)  | <b>COME GIUDICHI LA DISTRIBUZIONE DEI PUNTI DI ACQUISTO DI BIGLIETTI ED ABBONAMENTI SUL TERRITORIO?</b>                                     | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 9)  | <b>QUALE, TRA QUELLI ELENCATI, E' PER TE L'ASPETTO PIU' IMPORTANTE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO (è possibile fornire più di una risposta):</b> | <input type="checkbox"/> SICUREZZA<br><input type="checkbox"/> PUNTUALITA'<br><input type="checkbox"/> PULIZIA<br><input type="checkbox"/> CORTESIA<br><input type="checkbox"/> INFORMAZIONE<br><input type="checkbox"/> INFRASTRUTTURE |
| 10) | <b>COME GIUDICHI NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO DALL'AMAT S.p.A.?</b>                                                       | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                  |
| 11) | <b>QUALI SONO I TUOI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO?</b>                                                       | <hr/><br><hr/><br><hr/>                                                                                                                                                                                                                 |

## ***Ti proponiamo un sondaggio per misurare la tua soddisfazione in qualità di cliente AMAT S.p.A.***

*Qui di seguito sono riportate alcune domande, alle quali ti chiediamo di rispondere, per raccogliere informazioni utili sui bisogni concreti degli utenti dei parcheggi a pagamento e sulla qualità del servizio offerto dall'AMAT S.p.A.-  
Grazie per il tempo che vorrai dedicarci.*

|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TU SEI</b>                                                                                                                 | <input type="radio"/> ABBONATO<br><input type="radio"/> CLIENTE OCCASIONALE<br><input type="radio"/> CLIENTE ABITUALE<br><input type="radio"/> RESIDENTE                                                                                                          |
| <b>ETÀ</b>                                                                                                                    | <input type="radio"/> FINO A 18<br><input type="radio"/> DA 19 A 32<br><input type="radio"/> DA 33 A 55<br><input type="radio"/> OLTRE 55                                                                                                                         |
| <b>SESSO</b>                                                                                                                  | <input type="radio"/> UOMO<br><input type="radio"/> DONNA                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PROFESSIONE</b>                                                                                                            | <input type="radio"/> STUDENTE/SSA<br><input type="radio"/> COMMERCIANTE<br><input type="radio"/> LAV. DIPENDENTE<br><input type="radio"/> LAV. AUTONOMO<br><input type="radio"/> CASALINGA<br><input type="radio"/> PENSIONATO<br><input type="radio"/> MILITARE |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>                                                                                                       | <input type="radio"/> NESSUN TITOLO<br><input type="radio"/> LICENZA ELEMENTARE<br><input type="radio"/> LICENZA MEDIA<br><input type="radio"/> DIPLOMA<br><input type="radio"/> LAUREA                                                                           |
| <b>LUOGO DI RESIDENZA</b>                                                                                                     | <input type="radio"/> TARANTO<br><input type="radio"/> ALTRA RESIDENZA                                                                                                                                                                                            |
| 1) <b>COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' DI STALLI DI SOSTA A PAGAMENTO?</b>                                                     | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                                            |
| 2) <b>COME GIUDICHI LA QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE AREE DI SOSTA VIGILATA?</b>                                                | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                                            |
| 3) <b>COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' DI PARCOMETRI PER IL PAGAMENTO DELLA SOSTA?</b>                                         | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                                            |
| 4) <b>COME GIUDICHI LA SEGNALETICA CHE INDICA LE REGOLE PER IL PAGAMENTO DELLA SOSTA?</b> (informazioni su parcometri e pali) | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                                            |



|     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5)  | <b>COME GIUDICHI LA DISTRIBUZIONE DEI PUNTI DI VENDITA DEI TAGLIANDI DI SOSTA (Gratta &amp; Sosta)?</b>                                           | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                             |
| 6)  | <b>COME GIUDICHI IL SERVIZIO INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO DI AMAT S.p.A.?</b>                                 | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                             |
| 7)  | <b>COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' E LA CORTESIA DEL PERSONALE (Ausiliari della Sosta)?</b>                                                       | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                             |
| 8)  | <b>QUALE, TRA QUELLI ELENCATI, E' PER TE L'ASPETTO PIU' IMPORTANTE DEL SERVIZIO DI SOSTA TARIFFATA</b> (è possibile fornire più di una risposta): | <input type="checkbox"/> <i>DISPONIBILITA' POSTI PARCHEGGIO</i><br><input type="checkbox"/> <i>CORTESIA DEGLI AUSILIARI</i><br><input type="checkbox"/> <i>INFORMAZIONE</i><br><input type="checkbox"/> <i>INFRASTRUTTURE (parcheggi vigilati)</i> |
| 9)  | <b>COME GIUDICHI NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DI SOSTA A PAGAMENTO OFFERTO DALL'AMAT S.p.A.?</b>                                                     | <input type="checkbox"/> Scarso<br><input type="checkbox"/> Insufficiente<br><input type="checkbox"/> Sufficiente<br><input type="checkbox"/> Buono<br><input type="checkbox"/> Ottimo                                                             |
| 10) | <b>QUALI SONO I TUOI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO ?</b>                                                        | <hr/><br><hr/><br><hr/><br><hr/>                                                                                                                                                                                                                   |

**N. B.** - Barrare la casella interessata.