



# Indagine sulla soddisfazione dei servizi offerti da AVM S.p.A.

*a cura del  
Dipartimento Mobilità di Pragma S.r.l.*



## SINTESI RISULTATI

Marzo 2013

# Servizi oggetto dell'indagine



- **Servizio ZTL AUTO;**
- **Servizio ZTL BUS;**
- **Servizio DARSENE:**
  - a) **Sacca della Misericordia;**
  - b) **Isola Nova del Tronchetto.**

## Obiettivo delle indagini

- ✓ verificare la qualità dei servizi dal punto di vista delle loro diverse componenti;
- ✓ individuare eventuali aree di criticità;
- ✓ raccogliere suggerimenti e proposte.

# Servizio ZTL AUTO

# Servizio ZTL Auto – Universo e campione

## POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO (STIMA):

Permessi permanenti (9.000)+permessi temporanei (8.000) = 17.000

**NUMEROSITA' CAMPIONE TEORICO:** definita in accordo con l'Amm.ne Comunale

### *Distribuzione Universo e Campione*

Servizio ZTL auto Mestre-Venezia	UNIVERSO				CAMPIONE TEORICO		CAMPIONE REALE	
	Teorico		Raggiungibile		v.a.	%	v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%				
Permessi Permanenti - E-mail	475	71%	418	74%	200	50%	87	62%
Permessi Temporanei - Fax	196	29%	145	26%	200	50%	54	38%
<b>Totale</b>	<b>671</b>	<b>100%</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

### **Campione:**

La distribuzione delle interviste rientrate, rispetto alla tipologia di permesso posseduto, è la seguente:

Modalità di inoltro questionario \ Tipologia permesso	Totale Permessi	P. Temporaneo	P. Permanente
Fax	54	48	6
Mail	87	54	33
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>102</b>	<b>39</b>

Riteniamo significativo evidenziare, benché esuli dagli obiettivi della nostra indagine, che si è rilevata una maggiore propensione a rispondere da parte dei titolari di permesso temporaneo che oltretutto prediligono come strumento di comunicazione l'e-mail.

# Servizio ZTL Auto – Universo e campione



Per i permessi permanenti le tipologie più ricorrenti sono risultate essere le seguenti:

- Veicoli di residenti o domiciliati all'interno delle ZTL;
- Veicoli di titolari di posti auto in area privata all'interno della ZTL;
- Enti pubblici per motivi istituzionali;
- Taxi;
- Noleggio con conducente;
- Distribuzione di medicinali urgenti.

Il campione intervistato non fornisce una apprezzabile rappresentazione dei permessi per disabili che nella popolazione di riferimento hanno invece un rilievo notevole.

Le zone per cui viene maggiormente richiesta l'agevolazione sono le zone **A7 e A2**.

I risultati della ricerca sono stati presentati sul totale e anche per la tipologia del permesso, distinguendo tra permessi permanenti e temporanei.

# Servizio ZTL Auto – Profilo possessore



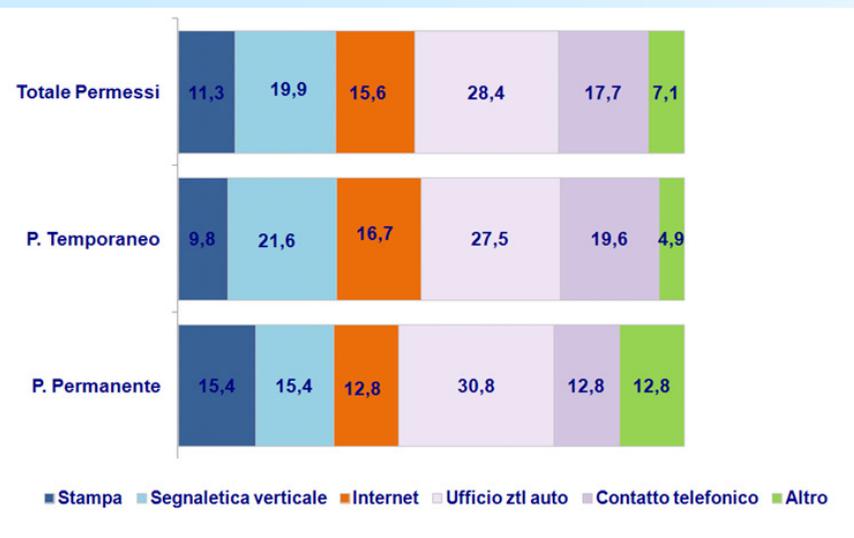
Tra gli intervistati si rileva una preponderanza di maschi in età lavorativa (41-60 anni), quasi tutti occupati con prevalentemente un diploma di scuola superiore.

Per quanto concerne la **residenza** le principali provenienze si sono attestate come segue:

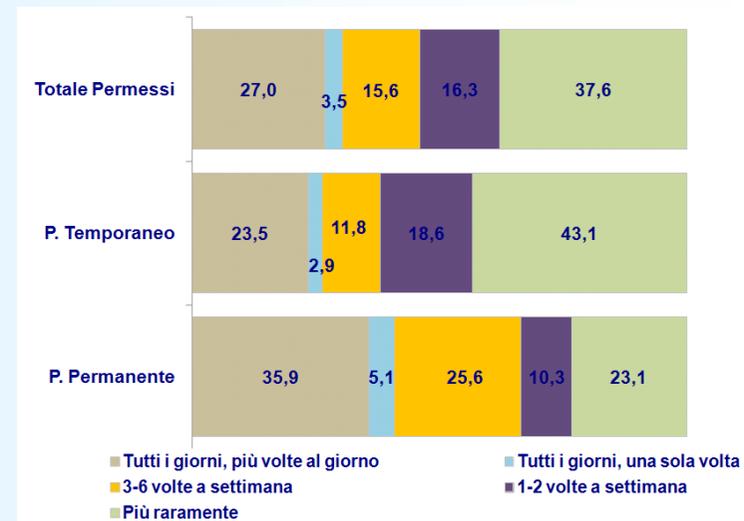
- Mestre (30,5%);
- Altro comune del Veneto (26,2%);
- Altro comune della provincia di Venezia (24,8%);
- Altro comune italiano (8,5%);
- Venezia Centro Storico e Venezia Isole (4,3%).

Tra i possessori di permessi permanenti è più elevata la presenza di quanti risiedono in un «altro comune del Veneto» rispetto a Mestre.

## Fonte informazioni ZTL auto (%)



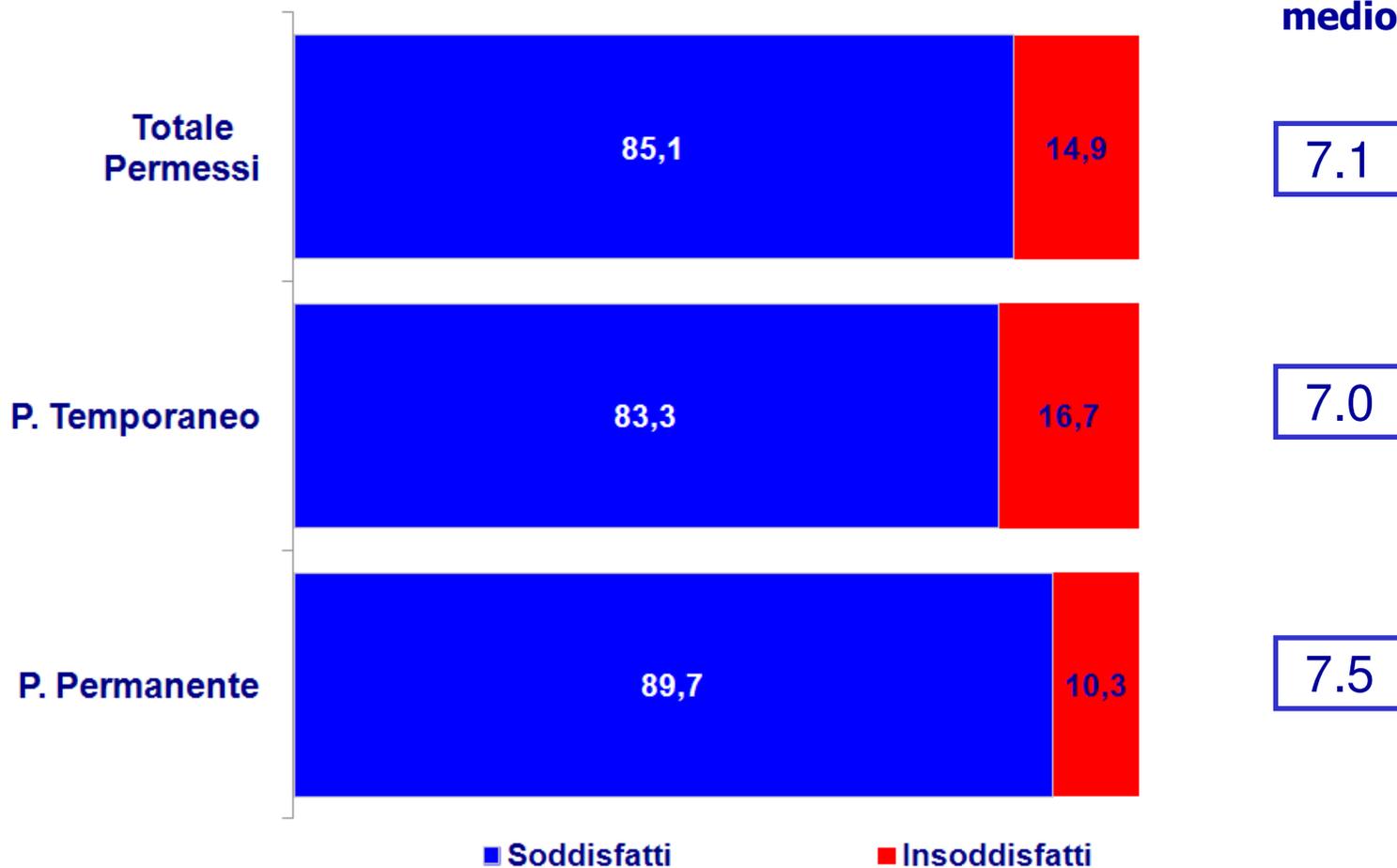
## Frequenza di accesso ZTL (%)



\*Altri canali di informazione citati: Vigili urbani, Conoscenti e segnalazioni avute da clienti.

## Soddisfazione complessiva

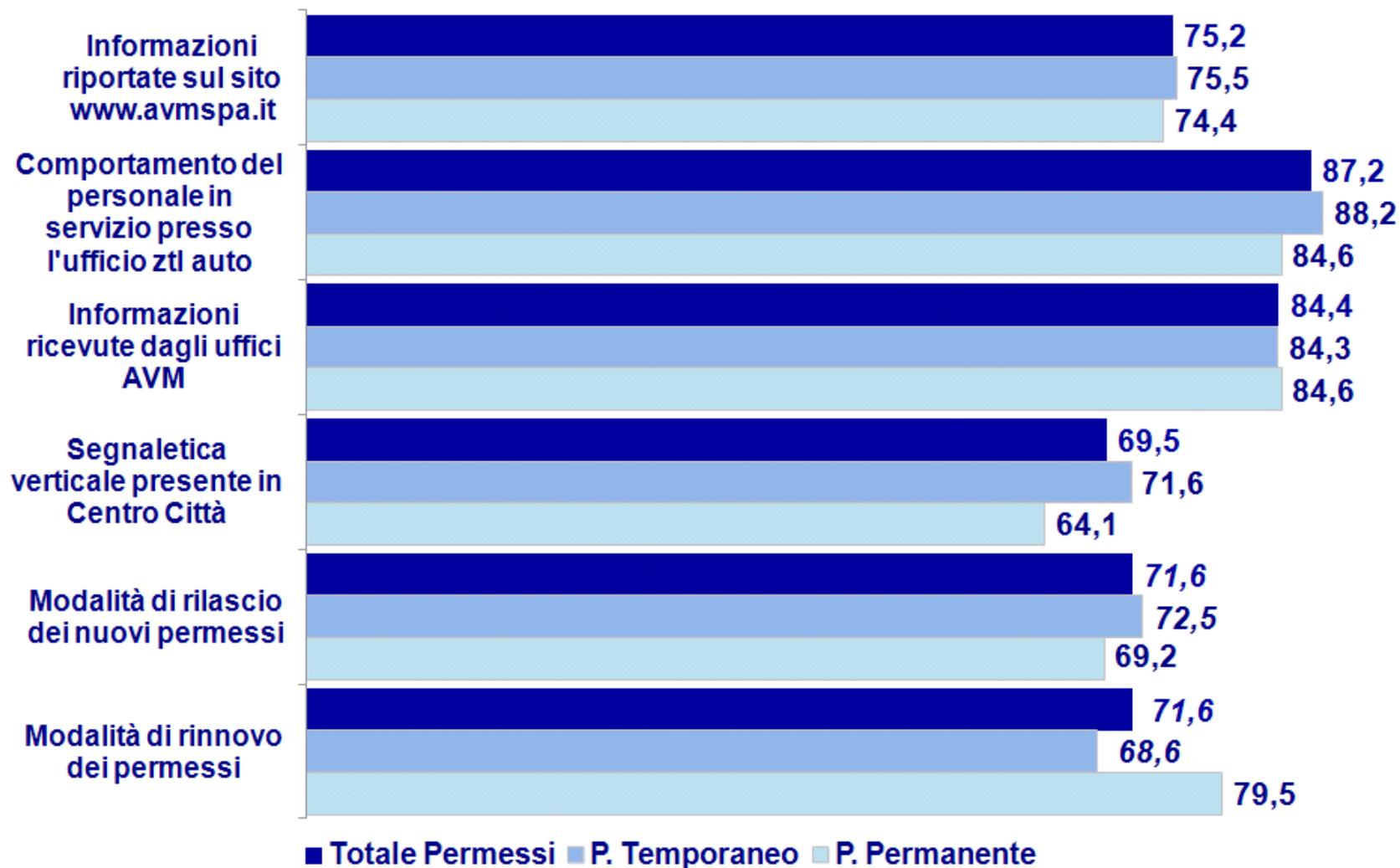
% soddisfatti (voti 6 –10) e Voto medio (scala 1 – 10)



# Servizio ZTL Auto – Qualità del servizio



## Area soddisfazione (%) – SINTESI (soddisfatto+abbastanza soddisfatto)



# Servizio ZTL Auto – Qualità del servizio



## Livelli di soddisfazione (%) – DETTAGLIO

	Tipologia	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Area soddisfazione	Per niente soddisfatto	Non so
Informazioni riportate sul sito www.avmspa.it	Totale Permessi	34,0	41,1	75,2	5,7	19,1
	P. Temporaneo	31,4	44,1	75,5	4,9	19,6
	P. Permanente	41,0	33,3	74,4	7,7	17,9
Comportamento del personale in servizio presso l'ufficio ztl auto	Totale Permessi	51,1	36,2	87,2	2,1	10,6
	P. Temporaneo	50,0	38,2	88,2	2,0	9,8
	P. Permanente	53,8	30,8	84,6	2,6	12,8
Informazioni ricevute dagli uffici AVM	Totale Permessi	40,4	44,0	84,4	3,5	12,1
	P. Temporaneo	37,3	47,1	84,3	2,9	12,7
	P. Permanente	48,7	35,9	84,6	5,1	10,3
Segnaletica verticale presente in Centro Città	Totale Permessi	24,8	44,7	69,5	22,7	7,8
	P. Temporaneo	24,5	47,1	71,6	21,6	6,9
	P. Permanente	25,6	38,5	64,1	25,6	10,3
Modalità di rilascio dei nuovi permessi	Totale Permessi	36,9	34,8	71,6	14,9	13,5
	P. Temporaneo	33,3	39,2	72,5	13,7	13,7
	P. Permanente	46,2	23,1	69,2	17,9	12,8
Modalità di rinnovo dei permessi	Totale Permessi	41,1	30,5	71,6	9,9	18,4
	P. Temporaneo	35,3	33,3	68,6	10,8	20,6
	P. Permanente	56,4	23,1	79,5	7,7	12,8

Evidentemente alterano l'esito dell'indagine coloro che si astengono dal fornire un giudizio (che intuimo essere almeno neutro).

Occorre invece soffermarsi sulla numerosità di coloro che dichiarano di non essere «per nulla soddisfatti».

Di seguito le principali motivazioni.

## Gli utenti insoddisfatti... (motivazioni)

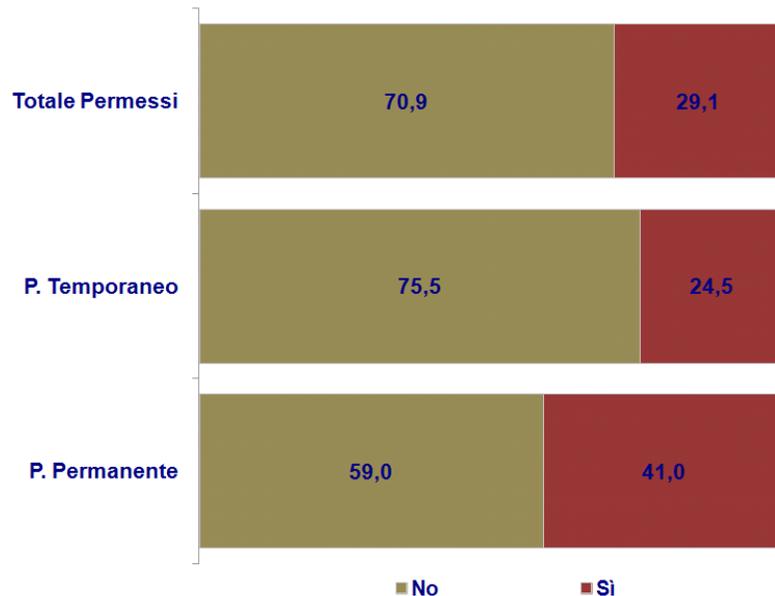
Informazioni sito (5)	Informazioni carenti e poco chiare
Comportamento personale presso l'ufficio ZTL (2)	Personale poco paziente
Informazioni ricevute uffici AVM (3)	Mancanza di dialogo con l'utente
Segnaletica verticale presente in Centro Città (22)	Cartelli poco visibili, segnaletica contraddittoria/incompleta/inutile
Modalità di rilascio dei nuovi permessi (14)	Gestione troppo onerosa, bisogna di nuovi strumenti, tempi di attesa troppo lunghi, difficile ottenere il permesso, poca praticità dato che il permesso va fatto ogni anno
Modalità di rinnovo dei permessi (11)	Necessità di rinnovo automatico, nuovi strumenti, tempistiche lunghe, possibilità di chiedere il permesso in altro modo

(x) Numero di verbalizzazioni per area – Risposte multiple

# Servizio ZTL Auto – Suggerimenti



## Suggerimenti per migliorare il servizio (%)



## Aree Suggerimenti

Area burocrazia (15)	Evitare rinnovi, maggior velocità e precisione nelle comunicazioni, scadenze
Area tecnologia (12)	Procedure via mail - on line, migliorare/controllare funzionamneto telecamere
Area business (11)	Permessi permanenti/più estesi ad aziende, artigiani, protezione civile, commercianti, professionisti
Area "altro" (4)	Più mezzi pubblici , permessi permanenti per handicap, ridurre prezzi per invogliare turismo

(x) Numero suggerimenti pervenuti - Risposta multipla

# Servizio ZTL BUS

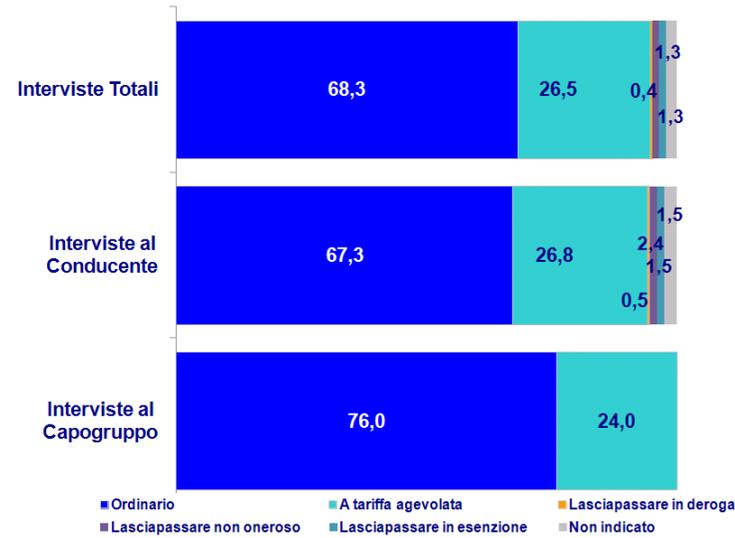
**POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO (STIMA): Nr. pass rilasciati annualmente: 80.700**  
**NUMEROSITA' CAMPIONE TEORICO: definita in accordo con l'Amm.ne Comunale: 400**

Data	Giorno settimana	Interviste Totali	Interviste al Conducente	Interviste al Capogruppo
02-mar	Sabato	16	13	3
03-mar	Domenica	34	33	1
04-mar	Lunedì	19	19	0
05-mar	Martedì	19	14	5
06-mar	Mercoledì	20	18	2
07-mar	Giovedì	30	28	2
08-mar	Venerdì	26	19	7
09-mar	Sabato	28	23	5
10-mar	Domenica	38	38	0
<b>Totale</b>		<b>230</b>	<b>205</b>	<b>25</b>

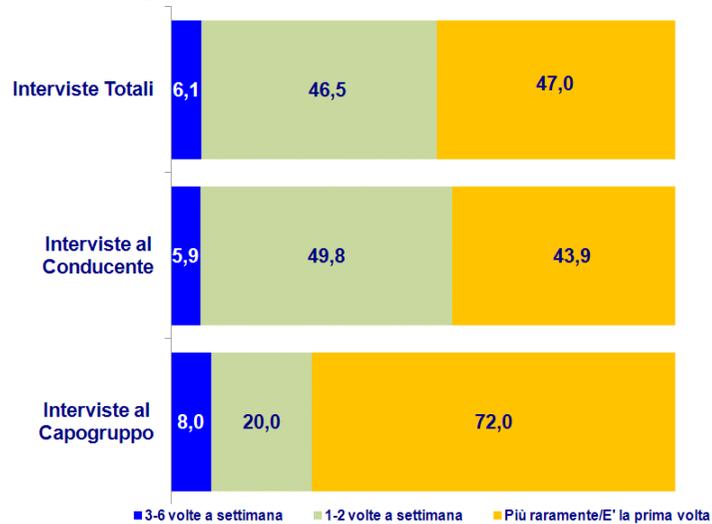
# Servizio ZTL Bus – Profilo dell'intervistato



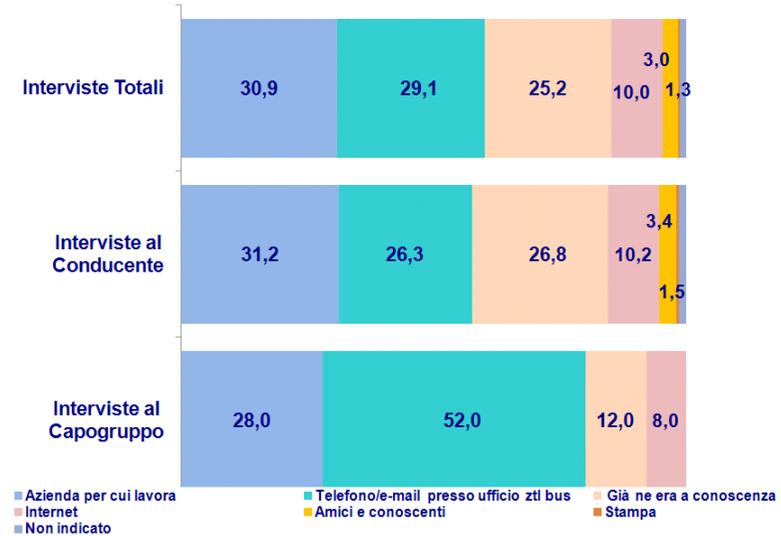
## Tipo di pass ottenuto (%)



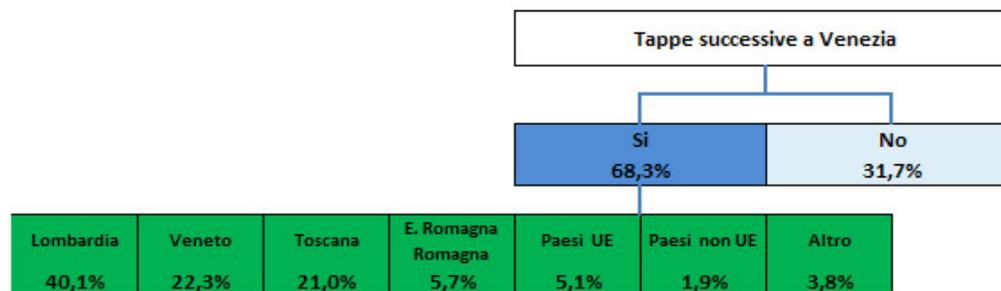
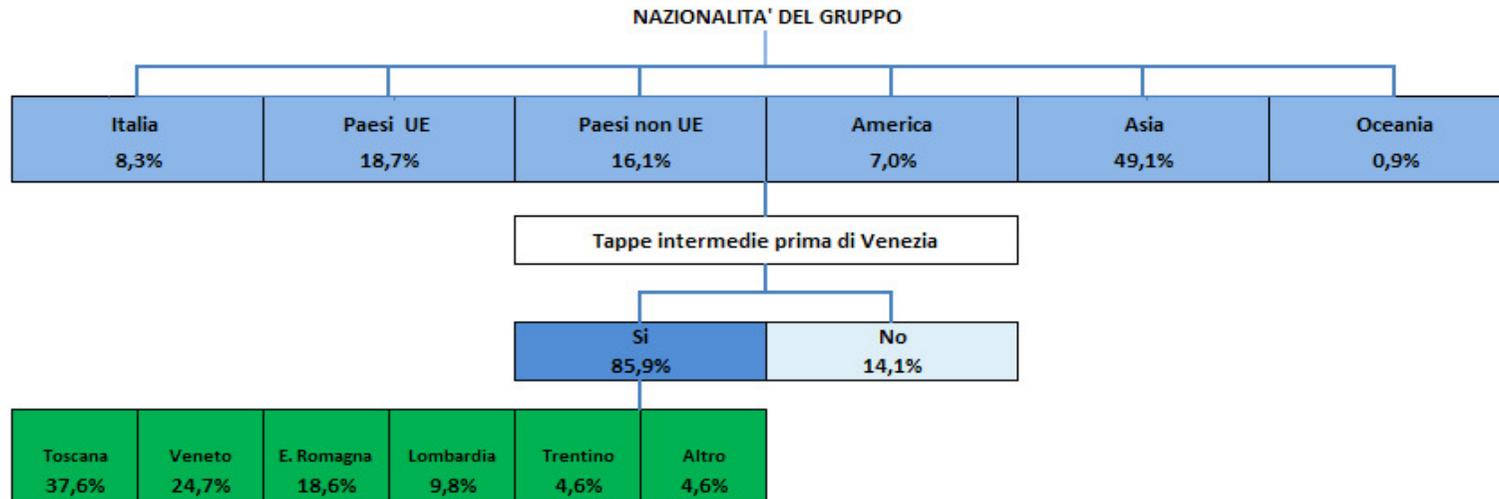
## Frequenza accesso ZTL bus (%)



## Fonte conoscenza ZTL bus (%)



# Servizio ZTL Bus – Il viaggio in corso

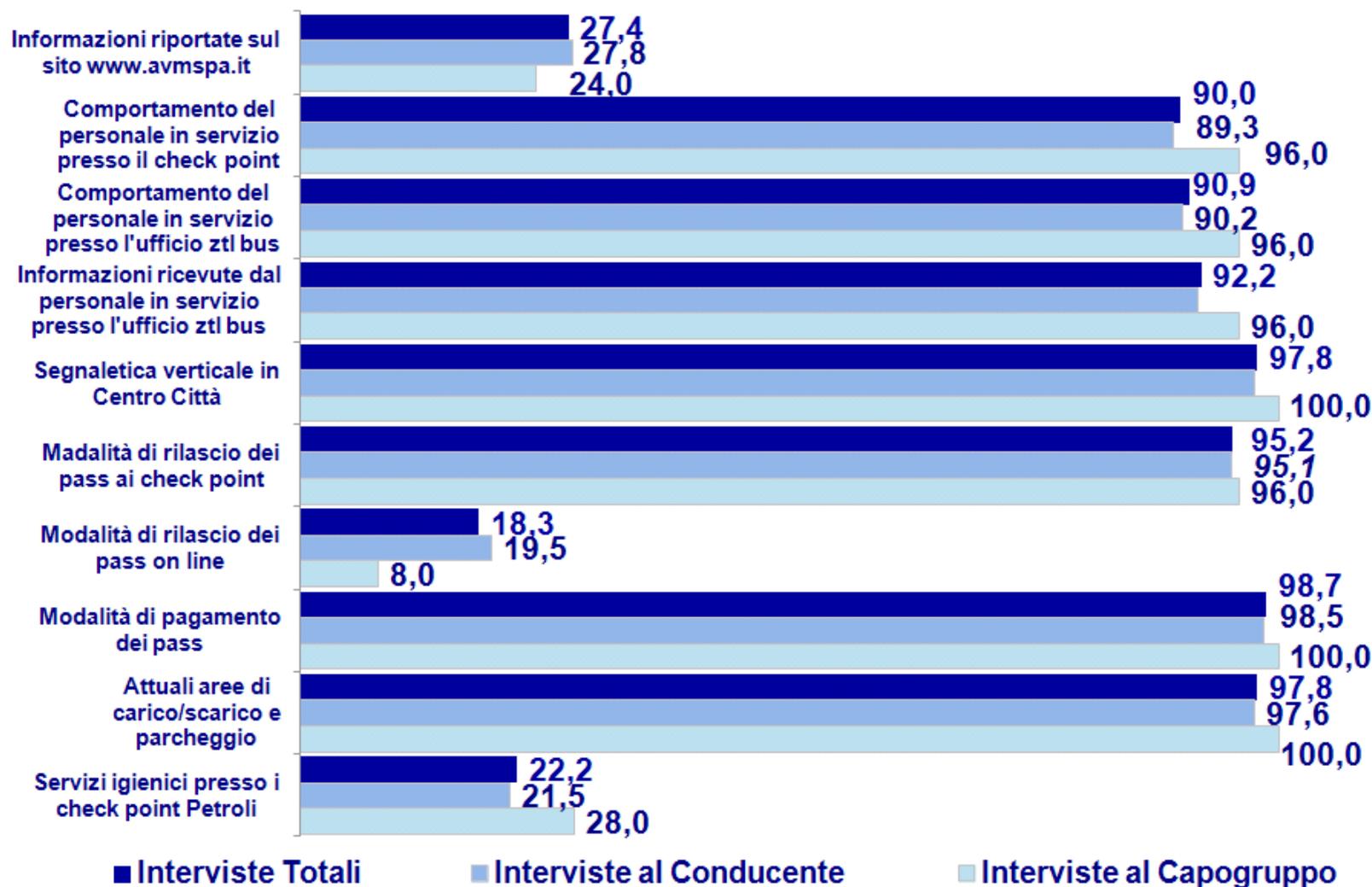


# Servizio - ZTL Bus – Qualità del servizio



## Area soddisfazione (%) - SINTESI

(soddisfatto+abbastanza soddisfatto)



# Servizio ZTL Bus – Qualità del servizio



## Livelli di soddisfazione (%)

		Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Area soddisfazione	Per niente soddisfatto	Non so
Informazioni riportate sul sito www.avmspa.it	Interviste Totali	19,6	7,8	27,4	0,4	72,2
	Interviste al Conducente	19,5	8,3	27,8	0,5	71,7
	Interviste al Capogruppo	20,0	4,0	24,0	0,0	76,0
Comportamento del personale in servizio presso il check point	Interviste Totali	38,7	51,3	90,0	1,7	8,3
	Interviste al Conducente	38,0	51,2	89,3	2,0	8,8
	Interviste al Capogruppo	44,0	52,0	96,0	0,0	4,0
Comportamento del personale in servizio presso l'ufficio ztl bus	Interviste Totali	44,3	46,5	90,9	1,7	7,4
	Interviste al Conducente	43,4	46,8	90,2	2,0	7,8
	Interviste al Capogruppo	52,0	44,0	96,0	0,0	4,0
Informazioni ricevute dal personale in servizio presso l'ufficio ztl bus	Interviste Totali	43,0	49,1	92,2	0,0	7,8
	Interviste al Conducente	42,4	49,3	91,7	0,0	8,3
	Interviste al Capogruppo	48,0	48,0	96,0	0,0	4,0
Segnaletica verticale presente in Centro Città	Interviste Totali	32,2	65,7	97,8	0,0	2,2
	Interviste al Conducente	31,2	66,3	97,6	0,0	2,4
	Interviste al Capogruppo	40,0	60,0	100,0	0,0	0,0
Modalità di rilascio dei pass al check point	Interviste Totali	44,3	50,9	95,2	0,0	4,8
	Interviste al Conducente	42,9	52,2	95,1	0,0	4,9
	Interviste al Capogruppo	56,0	40,0	96,0	0,0	4,0
Modalità di rilascio dei pass on line	Interviste Totali	8,7	9,6	18,3	0,9	80,9
	Interviste al Conducente	9,3	10,2	19,5	1,0	79,5
	Interviste al Capogruppo	4,0	4,0	8,0	0,0	92,0
Modalità di pagamento dei pass	Interviste Totali	48,3	50,4	98,7	0,9	0,4
	Interviste al Conducente	46,8	51,7	98,5	1,0	0,5
	Interviste al Capogruppo	60,0	40,0	100,0	0,0	0,0
Attuali aree di carico/scarico e parcheggio	Interviste Totali	34,3	63,5	97,8	0,0	2,2
	Interviste al Conducente	33,7	63,9	97,6	0,0	2,4
	Interviste al Capogruppo	40,0	60,0	100,0	0,0	0,0
Servizi igienici presso i check point Petroli	Interviste Totali	7,4	14,8	22,2	3,0	74,8
	Interviste al Conducente	6,8	14,6	21,5	3,4	75,1
	Interviste al Capogruppo	12,0	16,0	28,0	0,0	72,0

Evidentemente alterano l'esito dell'indagine coloro che si astengono dal fornire un giudizio (che intuiamo essere almeno neutro).

Quasi irrilevante in questo caso invece la percentuale di coloro che dichiarano di non essere per "nulla soddisfatti".

Di seguito le principali motivazioni addotte.

## Gli utenti insoddisfatti... (motivazioni)

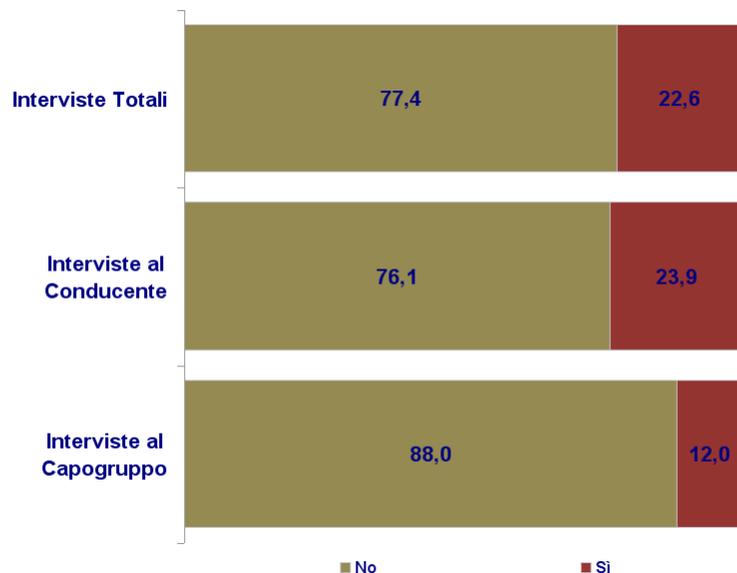
Personale check point (4)	Arroganti , poco gentili
Personale ufficio ZTL bus (4)	Scarsa gentilezza, autoritari, alcuni aggressivi, altezzosi
Rilascio pass on -line (2)	Difficile comprensione, dovrebbe essere gratuito
Modalità pagamento dei pass (2)	Procedura complicata, non rilasciano fattura
Aree di carico/scarico e parcheggio (5)	Degradate, sporche, strade di accesso pessime, manca area ristoro, non accoglienti
Servizi igienici (7)	Pochi, indecenti, dovrebbero essere gratuiti

(x) Numero di verbalizzazioni per area – Risposte multiple

# Servizio ZTL Bus – Suggerimenti



## Suggerimenti per migliorare il servizio (%)



## Aree Suggerimenti

<b>Area tariffe (44)</b>	Abbassare le tariffe, troppo caro rispetto ad altre mete turistiche, emettere fattura
<b>Area servizi in loco (14)</b>	Maggiori servizi, maggiore sicurezza, bagni gratuiti
<b>Area viabilità (4)</b>	Migliorare le strade di accesso ed il degrado della zona

(x) Numero suggerimenti pervenuti - Risposte multiple

# **Servizio Darsene**

**Sacca della Misericordia  
Isola Nova del Tronchetto**

# Servizio Darsene – Universo e campione



## POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Titolari abbonamento: Isola Nova Tronchetto (89)+ Sacca della Misericordia (76+49) = 125

NUMEROSITA' CAMPIONE TEORICO: definita in accordo con l'Amm.ne Comunale

### *Distribuzione Universo e Campione*

Servizio Darsene	UNIVERSO				CAMPIONE TEORICO		CAMPIONE REALE	
	Teorico		Raggiungibile		v.a.	%	v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%				
Sacca della Misericordia	125	58,4%	118	70,7%	136	66,7%	84	73,0%
Isola Nova del Tronchetto	89	41,6%	49	29,3%	68	33,3%	31	27,0%
<b>Totale</b>	<b>214</b>	<b>100,0%</b>	<b>167</b>	<b>100,0%</b>	<b>204</b>	<b>100,0%</b>	<b>115</b>	<b>100,0%</b>

#### NOTE

-La differenza tra **universo** teorico e raggiungibile è data dalla impossibilità di utilizzo di alcuni contatti telefonici perché non utilizzabili.

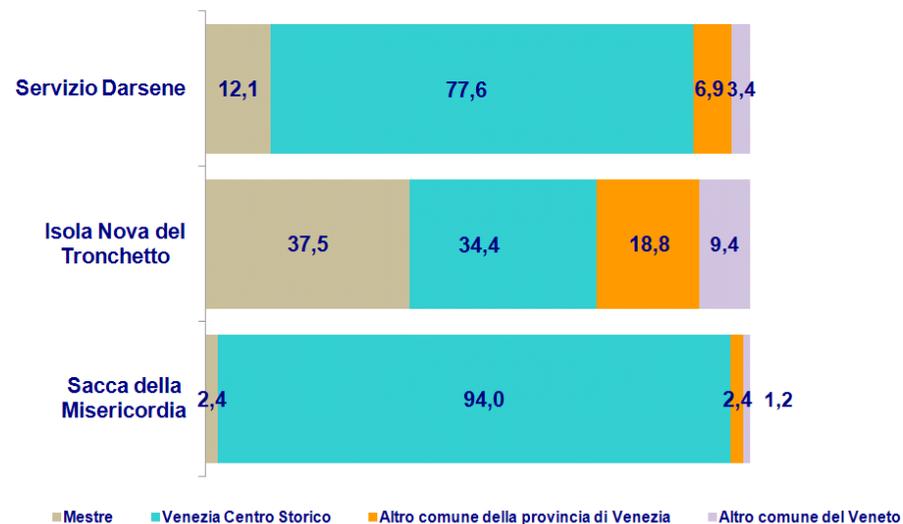
- La differenza tra **campione** teorico e reale è data in prima battuta da un numero di abbonati inferiore a quello quantificato in fase di programmazione e, a seguire, dalla naturale presenza di situazioni che portano alla mancata realizzazione di una intervista (rifiuti, non risponde, referente irreperibile).

# Servizio Darsene – Profilo Utilizzatore



Tra gli intervistati si rileva una preponderanza di maschi in età lavorativa (41-60 anni), quasi tutti occupati e con un titolo di studio medio/basso. Per quanto concerne la residenza i fruitori della darsena di Sacca della Misericordia sono quasi esclusivamente residenti a Venezia Centro Storico mentre a Tronchetto l'utenza è più differenziata dividendosi tra Mestre e Venezia Centro Storico ma anche in "altri comuni della provincia".

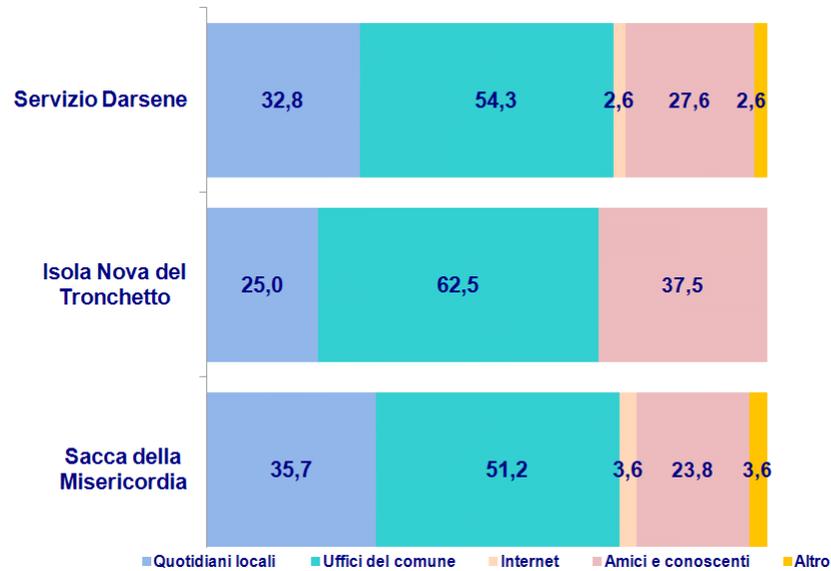
## Residenza (%)



# Servizio Darsene – Profilo Utilizzatore

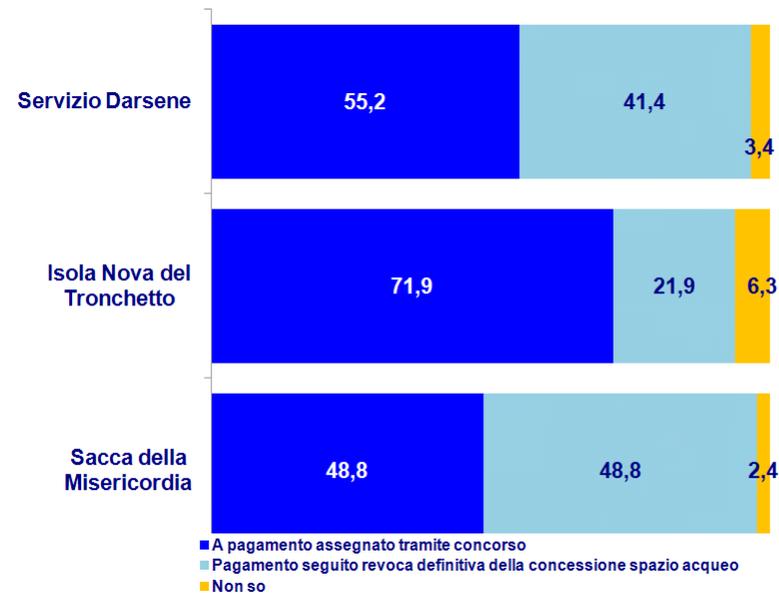


## Fonte conoscenza struttura (%)



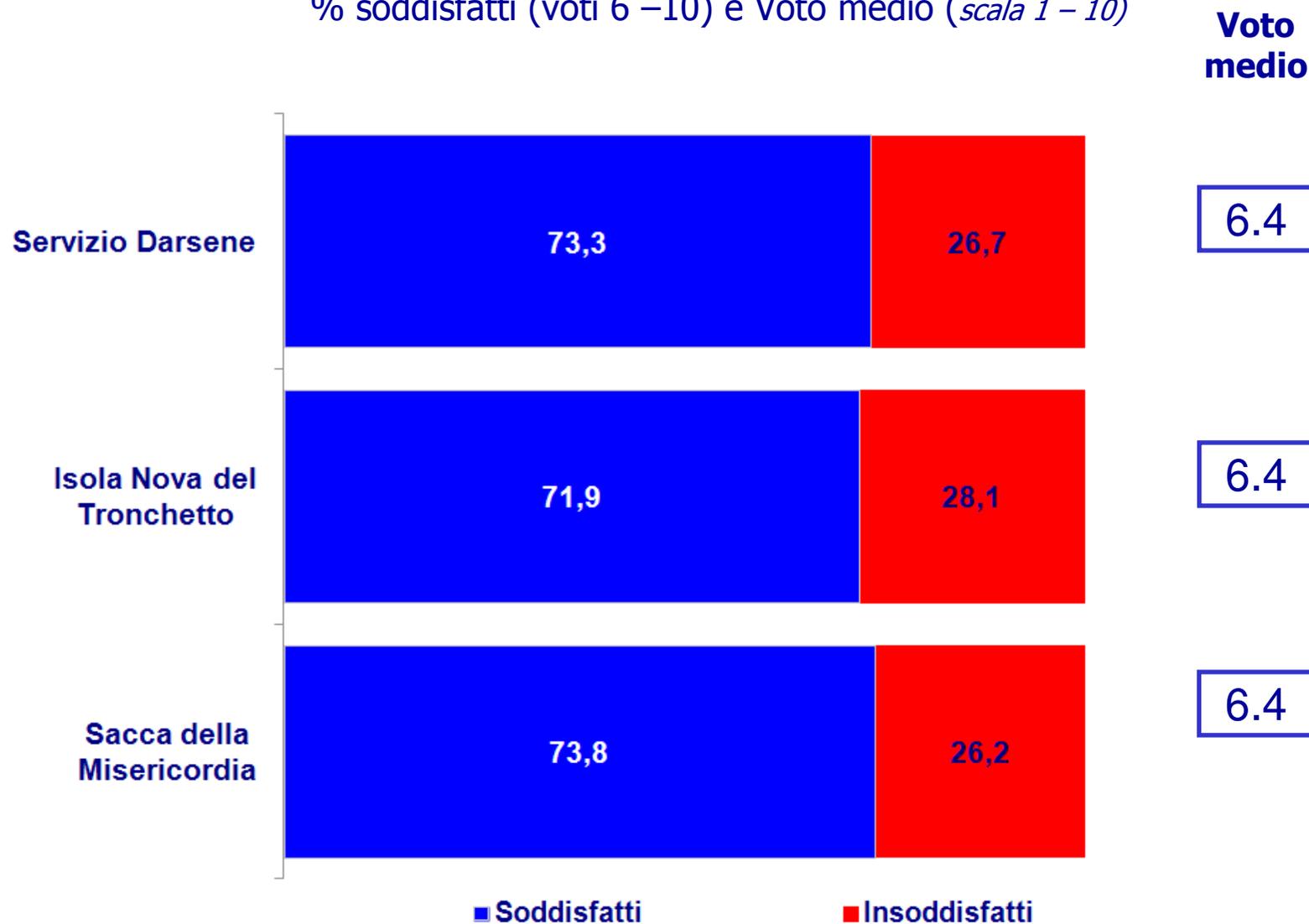
Altri canali di informazione citati: vicinanza del luogo.

## Tipo di contratto (%)



## Soddisfazione complessiva

% soddisfatti (voti 6 –10) e Voto medio (scala 1 – 10)

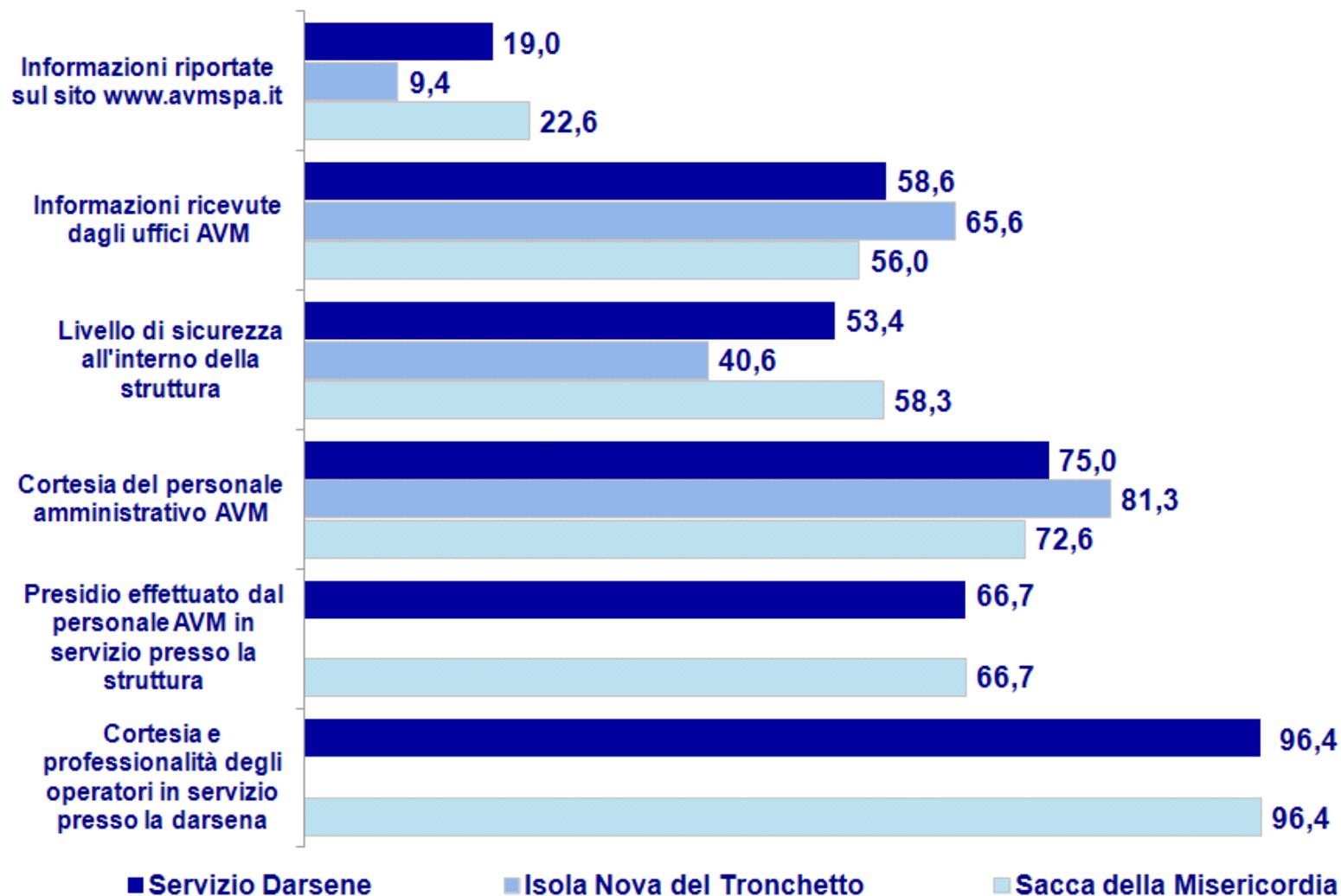


# Servizio Darsene – Qualità del servizio



## Area soddisfazione (%) - SINTESI

(soddisfatto+abbastanza soddisfatto)



# Servizio Darsene – Qualità del servizio

## Livelli di soddisfazione (%) – DETTAGLIO

	Tipologia	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Area soddisfazione	Per niente soddisfatto	Non so
Informazioni riportate sul sito www.avmspa.it	Servizio Darsene	10,3	8,6	19,0	2,6	78,4
	Isola Nova del Tronchetto	3,1	6,3	9,4	3,1	87,5
	Sacca della Misericordia	13,1	9,5	22,6	2,4	75,0
Informazioni ricevute dagli uffici AVM	Servizio Darsene	20,7	37,9	58,6	14,7	26,7
	Isola Nova del Tronchetto	12,5	53,1	65,6	9,4	25,0
	Sacca della Misericordia	23,8	32,1	56,0	16,7	27,4
Livello di sicurezza all'interno della struttura	Servizio Darsene	19,0	34,5	53,4	45,7	0,9
	Isola Nova del Tronchetto	12,5	28,1	40,6	59,4	0,0
	Sacca della Misericordia	21,4	36,9	58,3	40,5	1,2
Presidio effettuato dal personale AVM in servizio presso la struttura	Servizio Darsene	29,8	36,9	66,7	32,1	1,2
	Isola Nova del Tronchetto	-	-	-	-	-
	Sacca della Misericordia	29,8	36,9	66,7	32,1	1,2
Cortesia e professionalità degli operatori in servizio presso la darsena	Servizio Darsene	81,0	15,5	96,4	1,2	2,4
	Isola Nova del Tronchetto	-	-	-	-	-
	Sacca della Misericordia	81,0	15,5	96,4	1,2	2,4
Cortesia del personale amministrativo AVM	Servizio Darsene	37,9	37,1	75,0	1,7	23,3
	Isola Nova del Tronchetto	40,6	40,6	81,3	3,1	15,6
	Sacca della Misericordia	36,9	35,7	72,6	1,2	26,2

Le astensioni dal giudizio riguardano soprattutto coloro che sembrano non curare in prima persona gli aspetti amministrativi.

L'insoddisfazione riguarda in parte le informazioni ma soprattutto il presidio e la sicurezza presso le darsene.

Di seguito nel dettaglio le motivazioni del giudizio negativo.

### Gli utenti insoddisfatti... (motivazioni)

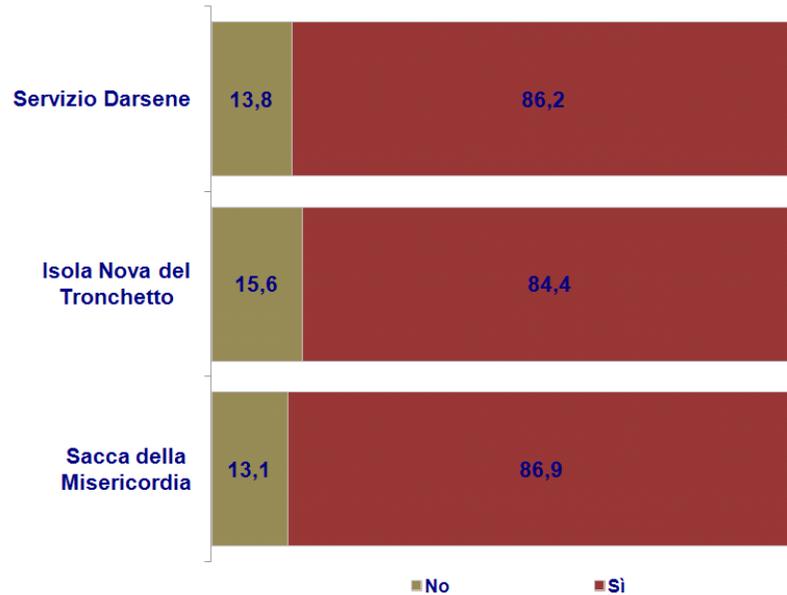
Informazioni sito (3)	Imcomplete, non veritiere
Informazioni ricevute uffici AVM(17)	Non vengono date (in generale/alle domande/sugli aumenti)
Livello di sicurezza (53)	Furti, rischio ghiaccio, struttura vecchia/fatiscente, pali corti, manca: vigilanza notturna, illuminazione, controlli, scalette.
Presidio personale AVM (27)	Carente, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, la notte, diverso dal contratto, la notte non c'è il presidio, manca il personale.
Cortesia/professionalità operatori (1)	Poco disponibili
Cortesia personale amministrativo (2)	Poco competenti, non rispondono

(x) Numero di verbalizzazioni per area – Risposte multiple

# Servizio Darsene – Suggerimenti



## Suggerimenti per migliorare il servizio (%)



## → Aree Suggerimenti

Area strutture (61)	Riqualificare, pulire, manutenzione a pali/passarelle/pontili, parcheggi, scalette
Area sorveglianza (44)	Aumentare controlli, 24 ore, vigilare accessivi via mare e terra
Area servizio illuminazione (40)	Aggiungere /aumentare
Area servizio idrico (17)	Fontanelle, consentire utilizzo acqua, migliorare bagni,
Area tariffe (4)	Abbassare le tariffe, agevolate per tassisti, sulla base lunghezza barca

(x) Numero suggerimenti pervenuti - Risposte multiple