



PRAGMA srl
MARKET RESEARCH COMPANY

**Esiti dell'indagine sulla
soddisfazione dei servizi offerti da
AVM S.p.A.
Edizione 2014**

ESTRATTO PRESENTAZIONE RISULTATI
a cura del
Dipartimento Mobilità di Pragma S.r.l.



RM14-4363

Aprile 2014

AVM, la società che attua le politiche della mobilità del Comune di Venezia attraverso il coordinamento operativo delle società controllate fornendo altresì direttamente servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità, ha commissionato a Pragma la conduzione di una campagna d'indagini di Customer Satisfaction presso gli utilizzatori:

- dell'**Autorimessa Comunale di P.le Roma** (*utenti abbonati e transiti occasionali italiani e stranieri*);
 - del **Servizio Parcheggi Scambiatori** (*parcheggi intermodali a pagamento e parcheggi gratuiti*);
 - delle **Piste Ciclabili** presenti sul territorio comunale.

Obiettivi della campagna di indagine sono:

- ✓ individuare abitudini di utilizzo dei servizi;
- ✓ verificare la qualità dei servizi offerti, nel complesso e a livello di singole componenti;
- ✓ raccogliere suggerimenti e proposte migliorative.

Autorimessa Comunale di Piazzale Roma

	Campione teorico	Campione reale
Abbonati	250	250
Transiti occasionali Italiani	280	282
Transiti occasionali stranieri	120	122
Totale	650	654

MODALITA' DI RILEVAZIONE: intervista face to face



Autorimessa Comunale di Piazzale Roma – Confronto Target



Giudizio complessivo sul servizio

Valutazioni su scala 1 - 10

ABBONATI



Utenti insoddisfatti
(voti 1 – 5):

2,4%

Utenti mediamente
soddisfatti (voti 6 – 8):

80,8%

Utenti pienamente
soddisfatti (voti 9 – 10):

16,8%

Voto medio = **7,6**

Base: totale intervistati (250)

TRANSITI OCCASIONALI



Utenti insoddisfatti
(voti 1 – 5):

4,0%

Utenti mediamente
soddisfatti (voti 6 – 8):

80,0%

Utenti pienamente
soddisfatti (voti 9 – 10):

16,0%

Voto medio = **7,6**

Base: totale intervistati (404)

Autorimessa Comunale di Piazzale Roma – Confronto Target



Giudizio sui fattori del servizio offerto

Valutazioni su scala 1 – 10



	Abbonati		Transiti Occasionali	
	Totale area della soddisfazione (% voti 6 - 10)	Voto medio	Totale area della soddisfazione (% voti 6 - 10)	Voto medio
Cortesia del personale in servizio alla cassa	94,8	7,7	93,8	7,5
Segnaletica d'indirizzamento al parcheggio	90,4	7,2	89,1	7,2
Segnaletica interna al parcheggio	97,2	7,5	97,0	7,6
Rampe e vie di accesso al posto auto	96,8	7,6	97,5	7,5
Illuminazione del parcheggio	96,0	7,5	96,5	7,5
Livello di sicurezza nel parcheggio	98,8	7,9	97,0	7,7
Pulizia dei servizi igienici all'interno del parcheggio	88,3	7,1	97,2	7,5
Pulizia degli ambienti del parcheggio	95,2	7,3	97,0	7,5
Tempi di attesa per parcheggiare	98,0	7,8	98,5	7,8
Giudizio complessivo sul servizio	97,6	7,6	96,0	7,6

Sintesi dei dati - Gli Abbonati

PROFILO

Il campione di indagine relativo al target abbonati si caratterizza per una maggioranza di utenti di **sexso maschile** (68%), prevalentemente **adulti** appartenenti fasce di età attive; si tratta infatti in larga maggioranza di **occupati** (86%), in possesso di **titoli di studio elevati** (laurea 51,2% e diploma superiore 43,2%). Nel 74,8% dei casi gli abbonati sono **residenti a Venezia** (Centro Storico e Isole) e nel 15,2% a Mestre; il 6% degli intervistati risiede in altri comuni della provincia e il 4% in altri comuni del Veneto.

UTILIZZO DELL'AUTORIMESSA E CONOSCENZA DEI SERVIZI

Il 52,4% degli abbonati **sposta l'automobile dal parcheggio 4-5 volte a settimana** mentre il 17,4% lo fa con frequenza superiore.

Il 28,4% di loro dichiara di avere *qualche volta* problemi a trovare posti liberi nel parcheggio e una percentuale minima (0,4%) afferma di averne *sempre* ma **nella maggioranza dei casi (71,2%) non si evidenziano in genere difficoltà**.

Gli ascensori riservati vengono utilizzati *sempre* dall'11,2% dei soggetti e *qualche volta* dal 51,6%; il 37,2% degli abbonati invece non li usa mai.

Il 72% degli intervistati non ha mai rilevato danni alla sua automobile nel parcheggio mentre al 28% è capitato.

L'87,2% degli intervistati è a conoscenza della possibilità di attivare per l'accesso al garage anche IMOB/Carta unica.

La conoscenza della Carta della Qualità dei servizi di AVM risulta limitata presso questo target (15,2%).

Sintesi dei dati - Gli Abbonati

VALUTAZIONI E SUGGERIMENTI

Il **97.6% degli intervistati esprime valutazioni positive** rispetto al servizio complessivo offerto dall'Autorimessa, con in particolare una percentuale di utenti *pienamente soddisfatti (voti 9 – 10)* pari a 16,8% e *mediamente soddisfatti (voti 6 – 8)* pari a 80,8%; solo nel 2,4% vengono assegnati al servizio voti inferiori a 6. Il giudizio in termini di **voto medio è pari a 7,6**.

Il giudizio positivo degli abbonati emerge anche nelle valutazioni dei **singoli aspetti del servizio, che evidenziano in tutti i casi percentuali di soddisfazione elevate e voti medi ampiamente sufficienti**, sempre superiori a 7.

In particolare, i voti medi più alti sono espressi per la *sicurezza della propria persona nel garage (7,9)*, per i *tempi di attesa per parcheggiare (7,8)* e per la *cortesia del personale (7,7)*, elementi che registrano anche le percentuali più elevate di utenti pienamente soddisfatti (superiori a 20% in tutti i tre casi).

Gli elementi che invece registrano le percentuali di soddisfazione più basse - anche se sempre largamente positive - sono quelli della *pulizia dei servizi igienici nel garage* e della *sicurezza per la vettura*.

78 soggetti intervistati, su sollecito, offrono dei **consigli/suggerimenti** rispetto al servizio.

I suggerimenti più ricorrenti fanno riferimento a possibili *interventi sulla copertura del parcheggio* (13 citazioni) per evitare che entri dell'acqua quando piove e *all'aumento del numero-efficienza degli ascensori* (12 citazioni) che sembrerebbero pochi, quindi affollati, e scomodi come posizionamento (a conferma della frequenza d'uso non elevata).

Altre citazioni frequenti riguardano la *differenziazione delle tariffe tra residenti e turisti* (8), il *miglioramento della pulizia* (6) e *l'aumento dello spazio per il posto auto* (6).

Sintesi dei dati – I Transiti occasionali

PROFILO

Gli utilizzatori che effettuano transiti occasionali sono in prevalenza **maschi**, appartenenti alle **fasce centrali di età**, (30 – 50 anni).

Il 25,2% degli italiani risiede a Venezia o a Mestre ed il 52,1% di loro vive in altri comuni del Veneto; gli utilizzatori stranieri nell'86,9% dei casi risiedono in Paesi dell'Unione Europea (principalmente in Francia, Spagna, Germania e Austria).

UTILIZZO DELL'AUTORIMESSA E CONOSCENZA DEI SERVIZI

Gli utenti occasionali *stranieri* vengono a Venezia soprattutto per motivi di turismo-svago (90,2%) e in genere non utilizzano gli altri parcheggi della città; nell'83,6% dei casi usano l'autorimessa per la prima volta.

Anche gli *italiani* che effettuano transiti occasionali nella maggioranza dei casi vengono a Venezia per motivi di turismo – svago (62,1%) ma tra di essi si osserva anche una percentuale consistente di presenze legate a motivi di lavoro - studio (34,8%) e residenza (9,2%). In questo target l'utilizzo dell'autorimessa per la prima volta è ampio ma non maggioritario (40% degli intervistati) e si registra un discreto livello utilizzo con frequenza intermedia (una volta a settimana + una volta al mese = 37,5%).

I servizi accessori attualmente presenti nell'Autorimessa sono in genere considerati utili dagli utenti italiani (38,7% = *molto utili*; 40,8% = *abbastanza utili*).

La conoscenza della Carta della Qualità dei servizi di AVM interessa il 9,2% degli utenti occasionali italiani.

Sintesi dei dati – I Transiti occasionali

VALUTAZIONI E SUGGERIMENTI

Come gli abbonati, anche gli utenti che utilizzano l'Autorimessa in maniera occasionale risultano soddisfatti del servizio offerto: il **96% degli intervistati esprime una valutazione complessiva positiva** con un livello di apprezzamento leggermente superiore tra gli stranieri rispetto agli italiani, sia in termini di area della soddisfazione che di voto medio (rispettivamente 98,4% di soddisfatti contro 95% e voto medio 7,7 contro 7,5).

Sia gli italiani che gli stranieri evidenziano soddisfazione anche in relazione ai **singoli aspetti del servizio, che presentano sempre percentuali di soddisfazione elevate e valutazioni in termini di voto medio più che sufficienti o buone**. Gli elementi più apprezzati sono quelli legati alla *prenotazione con www.venezianaunica.it, il numero di posti auto disponibili e i tempi di attesa per parcheggiare* mentre la valutazione più contenuta, comunque sempre positiva, riguarda la *segnaletica di indirizzamento al parcheggio*.

Anche per i singoli fattori del servizio i giudizi degli stranieri si presentano in genere leggermente più alti rispetto a quelli degli italiani; le differenze maggiori riguardano *illuminazione, segnaletica interna al parcheggio e segnaletica di indirizzamento al parcheggio*.

54 intervistati italiani, su sollecito, esprimono dei consigli/suggerimenti per migliorare il servizio.

I suggerimenti più ricorrenti tra gli utenti che effettuano transiti occasionali fanno riferimento alla possibilità di avere *servizi igienici gratuiti* (12 citazioni), alla *modifica delle tariffe* (9 citazioni) e al *miglioramento della segnaletica* (9 citazioni).

L'esigenza di *miglioramento della copertura del parcheggio* (l'aspetto maggiormente citato dagli abbonati) emerge anche presso questo target, pur se con un numero di citazioni più contenuto (6).

Parcheeggi Scambiatori



Parcheggi Scambiatori Intermodali a pagamento Castellana A (P5)

e S. Maria dei Battuti (P2)

Parcheggi Scambiatori Intermodali (a pagamento)

	Campione
Castellana A	50
S. Maria dei Battuti	50
Totale Scambiatori Intermodali	100



MODALITA' DI RILEVAZIONE: intervista face to face

Parcheeggi Scambiatori Intermodali – Qualità del servizio



In generale che giudizio darebbe del servizio offerto nei parcheggi intermodali?
Livelli di soddisfazione (%) - Valutazioni su scala 1 - 10

Dettaglio per parcheggio di intervista

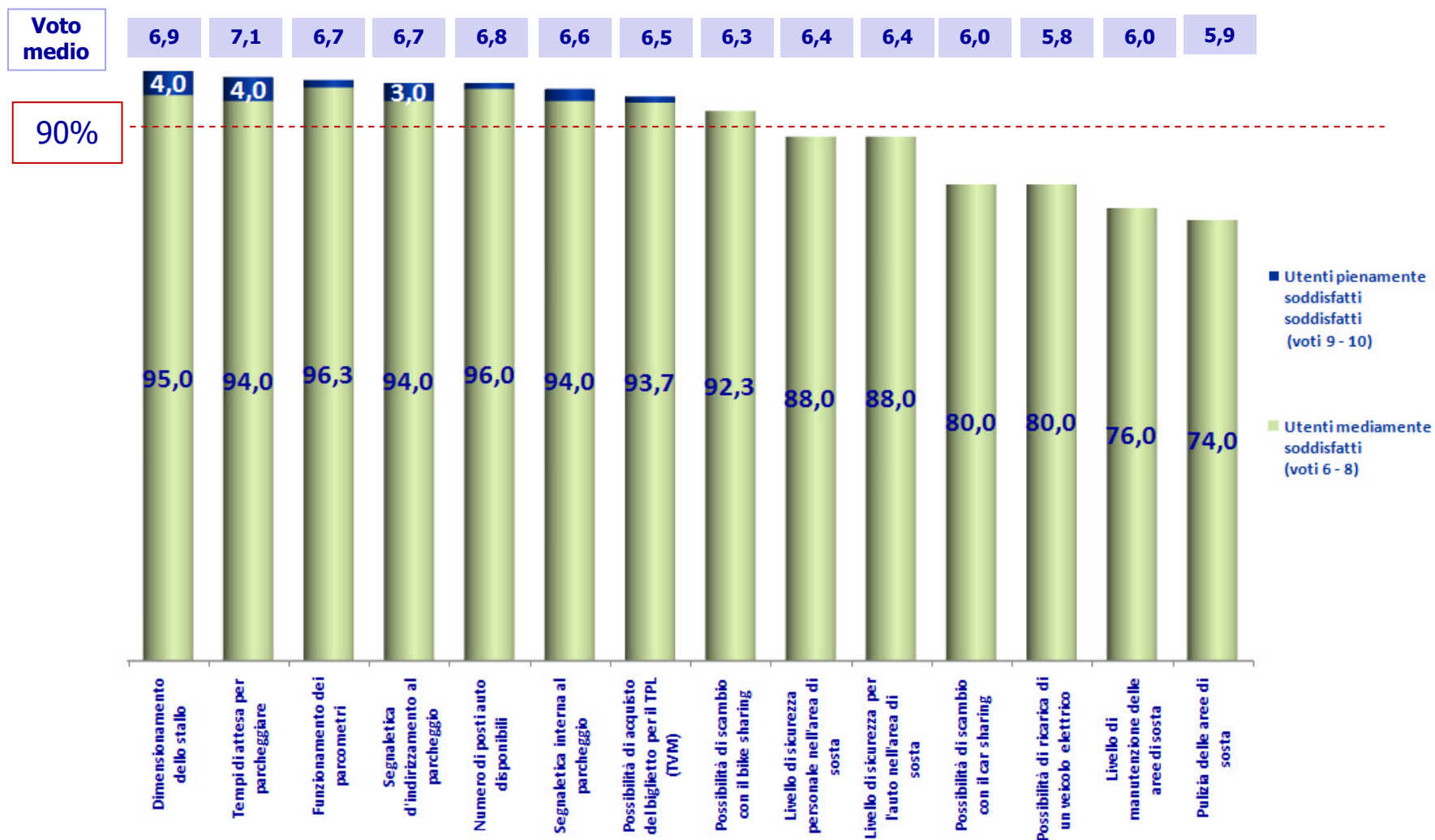
Castellana A	S. Maria dei Battuti	Totale intervistati
Utenti insoddisfatti (voti 1 – 5): 6,0%	Utenti insoddisfatti (voti 1 – 5): 6,0%	Utenti insoddisfatti (voti 1 – 5): 6,0%
Utenti mediamente soddisfatti (voti 6 – 8): 94,0%	Utenti mediamente soddisfatti (voti 6 – 8): 94,0%	Utenti mediamente soddisfatti (voti 6 – 8): 94,0%
Voto medio = 6,5	Voto medio = 6,5	Voto medio = 6,5

Base: totale intervistati (100)

Parcheggi Scambiatori Intermodali – Qualità del servizio



Giudizio sui fattori del servizio offerto - area della soddisfazione (% 6 – 10) e voto medio Valutazioni su scala 1 – 10





Giudizio sui fattori del servizio offerto

Valutazioni su scala 1 – 10

Dettaglio per parcheggio di intervista

	Totale area della soddisfazione (% voti 6 - 10)			Voti Medi		
	Castellana A	S. Maria dei Battuti	Totale Intervistati	Castellana A	S. Maria dei Battuti	Totale Intervistati
Segnaletica d'indirizzamento al parcheggio	96,0	98,0	97,0	6,5	6,8	6,7
Segnaletica interna al parcheggio	96,0	96,0	96,0	6,5	6,6	6,6
Numero di posti auto disponibili	98,0	96,0	97,0	6,9	6,7	6,8
Pulizia delle aree di sosta	62,0	86,0	74,0	5,7	6,1	5,9
Livello di manutenzione delle aree di sosta	66,0	86,0	76,0	5,7	6,3	6,0
Tempi di attesa per parcheggiare	100,0	96,0	98,0	7,2	6,9	7,1
Dimensionamento dello stallo	100,0	98,0	99,0	7,0	6,8	6,9
Livello di sicurezza personale nell'area di sosta	84,0	92,0	88,0	6,3	6,4	6,4
Livello di sicurezza per l'auto nell'area di sosta	84,0	92,0	88,0	6,3	6,5	6,4
Possibilità di scambio con il car sharing	100,0	66,7	80,0	6,0	6,0	6,0
Possibilità di scambio con il bike sharing	100,0	66,7	92,3	6,5	5,7	6,3
Possibilità di ricarica di un veicolo elettrico	100,0	66,7	80,0	6,5	5,3	5,8
Possibilità di acquisto del biglietto per il TPL (TVM)	94,0	95,6	94,7	6,4	6,5	6,5
Funzionamento dei parcometri	97,0	97,9	97,5	6,7	6,8	6,7
Giudizio complessivo sul servizio	94,0	94,0	94,0	6,5	6,5	6,5

Parcheggi Scambiatori Gratuiti Marghera B (P1), Favaro A (P4), Terraglio A (P6) e Miranese A (P7)

Parcheggi Scambiatori Gratuiti

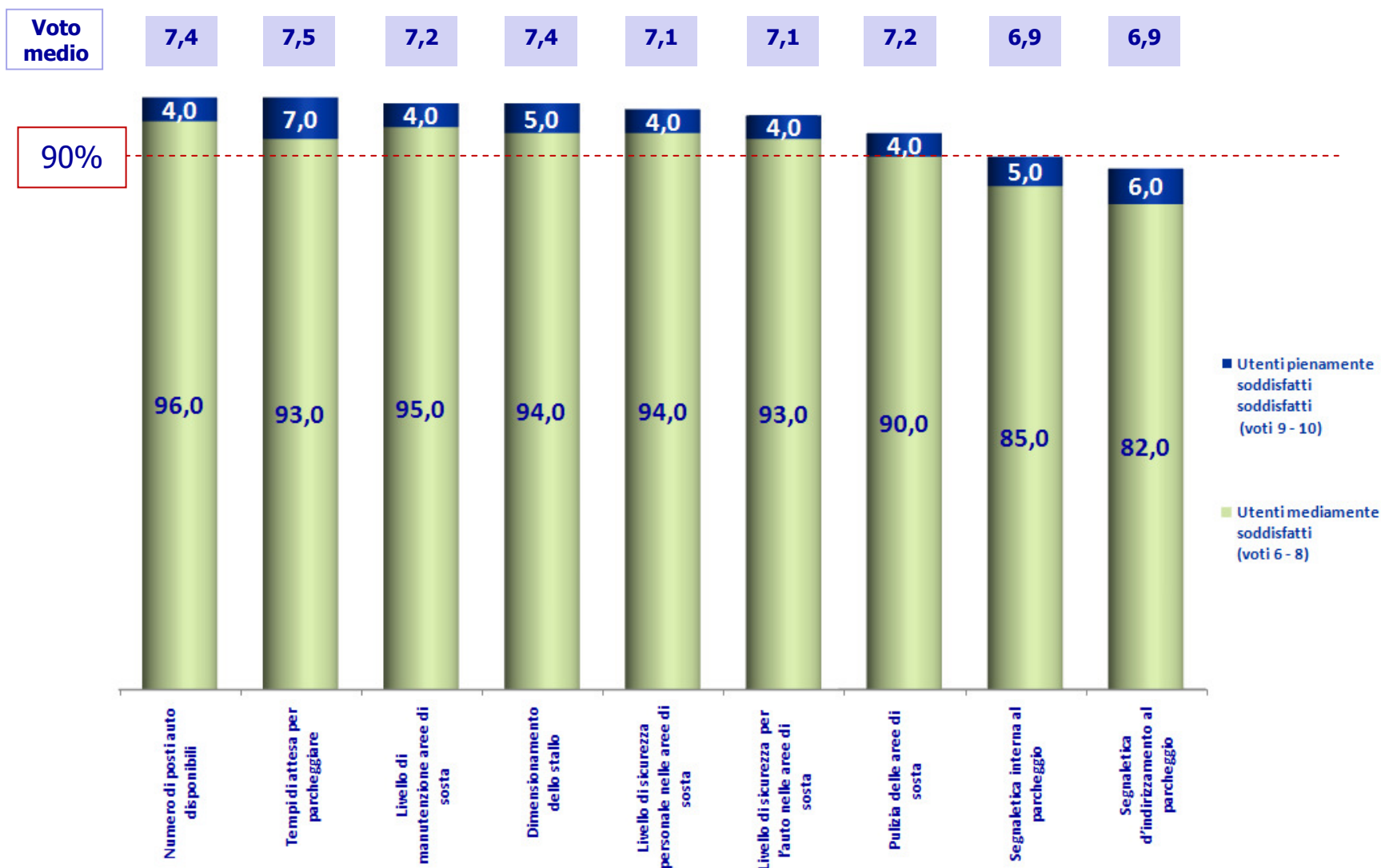
	Campione
Marghera B (P1)	25
Favaro A (P4)	25
Terraglio A (P6)	25
Miranese A (P7)	25
Totale Scambiatori Gratuiti	100



Parcheggi Scambiatori Gratuiti – Qualità del servizio



Giudizio sui fattori del servizio offerto – Area della soddisfazione (% 6 -10) e Voto medio Valutazioni su scala 1 - 10



Fattori del servizio e giudizio complessivo - Valutazioni su scala 1 - 10

	Totale area della soddisfazione (% voti 6 - 10)					Voti Medi				
	Marghera B (P1)	Favaro A (P4)	Terraglio A (P6)	Miranese A (P7)	Totale intervistati	Marghera B (P1)	Favaro A (P4)	Terraglio A (P6)	Miranese A (P7)	Totale intervistati
Segnaletica d'indirizzamento al parcheggio	80,0	100,0	92,0	80,0	88,0	6,7	7,5	6,8	6,6	6,9
Segnaletica interna al parcheggio	76,0	100,0	96,0	88,0	90,0	6,5	7,5	6,8	6,6	6,9
Numero di posti auto disponibili	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	7,0	7,5	7,5	7,7	7,4
Pulizia delle aree di sosta (spazzamento, cestini, erbacce)	80,0	100,0	96,0	100,0	94,0	6,6	7,5	6,9	7,6	7,2
Livello di manutenzione aree di sosta (buche, ostacoli)	96,0	100,0	100,0	100,0	99,0	6,8	7,5	6,9	7,5	7,2
Tempi di attesa per parcheggiare	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	7,1	7,5	7,6	7,8	7,5
Dimensionamento dello stallo	100,0	100,0	100,0	96,0	99,0	6,9	7,5	7,6	7,6	7,4
Livello di sicurezza personale nelle aree di sosta	92,0	100,0	100,0	100,0	98,0	6,8	7,4	7,0	7,3	7,1
Livello di sicurezza per l'auto nelle aree di sosta (furti, danni)	88,0	100,0	100,0	100,0	97,0	6,6	7,4	7,0	7,3	7,1
Giudizio complessivo sul servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	6,7	7,5	7,1	7,3	7,2

Sintesi dei dati – Parcheeggi Intermodali (a pagamento)

PROFILO

In campione di utilizzatori del parcheeggi Intermodali di Castellana A (P5) e S. Maria dei Battuti (P2) si caratterizza per una leggera prevalenza **maschile** (53%); si tratta di soggetti appartenenti a tutte le fasce di età, con percentuale più elevata nella classe 41 – 50 anni (29%), in maggioranza **occupati** (77%). Il titolo di studio più diffuso è il diploma di **scuola media superiore** (73%).

Il 62% degli utilizzatori risiede **a Mestre**, il 34 % in un altro comune della provincia di Venezia (diverso dal capoluogo) ed il restante 4% in altri comuni del Veneto.

UTILIZZO DEI PARCHEGGI E CONOSCENZA DEI SERVIZI

L'elemento più citato in materia di conoscenza dell'attivazione dei parcheeggi scambiatori intermodali è quello dell'**informazione avuta da conoscenti** (51%); tra gli altri canali di conoscenza emergono la *stampa* (16%) e la *segnaletica* (14%).

Il 20% degli intervistati è un abbonato al parcheeggio (con un dato di dettaglio diverso tra gli intervistati presso i due parcheeggi: Castellana A = 34%; S. Maria dei Battuti = 6%); si tratta in larghissima maggioranza (95%) di abbonamenti solo al parcheeggio, senza forme di integrazione.

Nel complesso il 23% degli utilizzatori si serve dei parcheeggi con frequenza superiore a 15 volte al mese; anche in questo caso si osserva una differenza tra gli intervistati dei due parcheggi, coerente con il dato relativo alla presenza di abbonati: l'utilizzo frequente (oltre 15 volte al mese) è nettamente maggiore a Castellana A (40% rispetto a 6% di S. Maria dei Battuti).

La fascia oraria di utilizzo dei parcheggi copre in media 6 ore a Castellana A e di 3 ore a S. Maria dei Battuti. Al 2% degli intervistati è capitato di trovare l'auto danneggiata dopo la sosta.

Il 14% degli intervistati conosce la Carta della Qualità dei servizi di AVM; anche in questo caso si osserva una differenza a seconda del parcheeggio di intervista: la conoscenza interessa il 34% dei soggetti a Castellana A e il 4% a S. Maria dei Battuti.

Sintesi dei dati – Parcheggi Intermodali (a pagamento)

VALUTAZIONI E SUGGERIMENTI

Il **94% degli intervistati esprime valutazioni positive** rispetto al servizio complessivo offerto dai parcheggi scambiatori Intermodali, anche se si tratta sempre di una soddisfazione di *livello medio (voti 6 – 8)*. Il giudizio in termini di **voto medio è pari a 6,5** per entrambi i parcheggi.

Anche la soddisfazione per i singoli aspetti non evidenzia eccellenze, caratterizzandosi per una forte presenza di utenti *mediamente soddisfatti*.

I voti medi più elevati riguardano i *tempi di attesa per parcheggiare (7,1)*, le *dimensioni degli stalli (6,9)* e il *numero di posti disponibili (6,8)*, aspetti valutati positivamente dagli utenti di entrambi i parcheggi.

Le situazioni in qualche modo *critiche*, ossia caratterizzate da voti medi inferiori a 6, tra gli intervistati a Castellana A si riferiscono a *pulizia delle aree di sosta (5,7)* e *livello di manutenzione delle aree di sosta (5,7)* mentre tra quelli di S. Maria dei Battuti riguardano la *possibilità di scambio con il bike sharing (5,7)* e la *possibilità di ricarica di un veicolo elettrico (5,3)*.

Tra gli intervistati 43 soggetti, sempre su sollecito, danno le loro indicazioni per il miglioramento del servizio.

I suggerimenti più ricorrenti tra gli intervistati presso Castellana A fanno riferimento agli elementi già evidenziati come critici nelle valutazioni: si invita al *miglioramento – aumento della manutenzione (10 citazioni)* e *alla maggiore pulizia interna (7 citazioni)*.

Tra chi è stato contattato presso il parcheggio di S. Maria dei Battuti l'elemento più citato fa riferimento all'*ampliamento dell'area per il posto auto (11 citazioni)*; la seconda area di suggerimenti riguarda il *miglioramento della segnaletica (5 citazioni)*.

Sintesi dei dati – Parcheeggi Gratuiti

PROFILO

Il campione di intervistati presso i parcheeggi scambiatori Gratuiti presenta caratteristiche simili a quello degli utenti dei parcheeggi a pagamento: prevalenza **maschile** (58%), con soggetti appartenenti alle diverse fasce di età (percentuale più elevata nella classe 41 – 50 anni = 34%); si tratta in larga maggioranza **occupati** (80%) ed il titolo di studio più diffuso è quello di **scuola media superiore** (71%). Il 62% degli utilizzatori risiede **a Mestre**, il 31 % in un altro comune della provincia di Venezia (diverso dal capoluogo) ed il restante 7% in altri comuni del Veneto.

UTILIZZO DEI PARCHEGGI E CONOSCENZA DEI SERVIZI

Gli intervistati in larga parte tendono ad utilizzare sempre lo stesso parcheeggio gratuito (92%).

La frequenza di uso dei parcheeggi appare elevata: il 62% degli intervistati se ne serve infatti più di 15 volte al mese ed il 12% lo fa tra 10 e 15 volte al mese. Al 4% degli intervistati è capitato di trovare l'auto danneggiata dopo la sosta.

La fascia oraria in cui vengono utilizzati i parcheeggi copre in media un arco di 8 ore; nell'8% dei casi i parcheeggi sono utilizzati in tutte le fasce orarie della giornata.

Il 16% degli intervistati conosce la Carta della Qualità dei servizi di AVM.

Sintesi dei dati – Parcheggi Gratuiti

VALUTAZIONI E SUGGERIMENTI

Tutti gli intervistati danno un voto positivo (pari o superiore a 6) al servizio complessivo offerto dai parcheggi scambiatori Gratuiti, con il 96% di utenti *mediamente soddisfatti* (voti 6 – 8) ed il 4% di utenti *pienamente soddisfatti* (voti 9 – 10). Il **voto medio sul servizio nel complesso è pari a 7,2**.

L'apprezzamento è elevato per tutte le componenti del servizio ma evidenzia anche in questo caso una forte presenza di utenti *mediamente soddisfatti* in relazione a tutti gli aspetti.

Gli elementi che presentano la totalità di valutazioni positive sono il *numero di posti auto disponibili* (con voto medio 7,4) e i *tempi di attesa per parcheggiare* (con voto medio 7,5).

L'apprezzamento più basso, sia in termini di livello di soddisfazione che di voto medio, riguarda la *segnaletica interna al parcheggio* e la *segnaletica di indirizzamento al parcheggio*, anche se la valutazione rimane per entrambi gli aspetti pienamente sufficiente.

24 soggetti intervistati forniscono consigli e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il suggerimento più presente fa riferimento - in coerenza con quanto emerso nelle valutazioni sui diversi aspetti del servizio - al *miglioramento della segnaletica* (14 citazioni, soprattutto tra gli intervistati di Miranese A e Terraglio A).

Piste Ciclabili

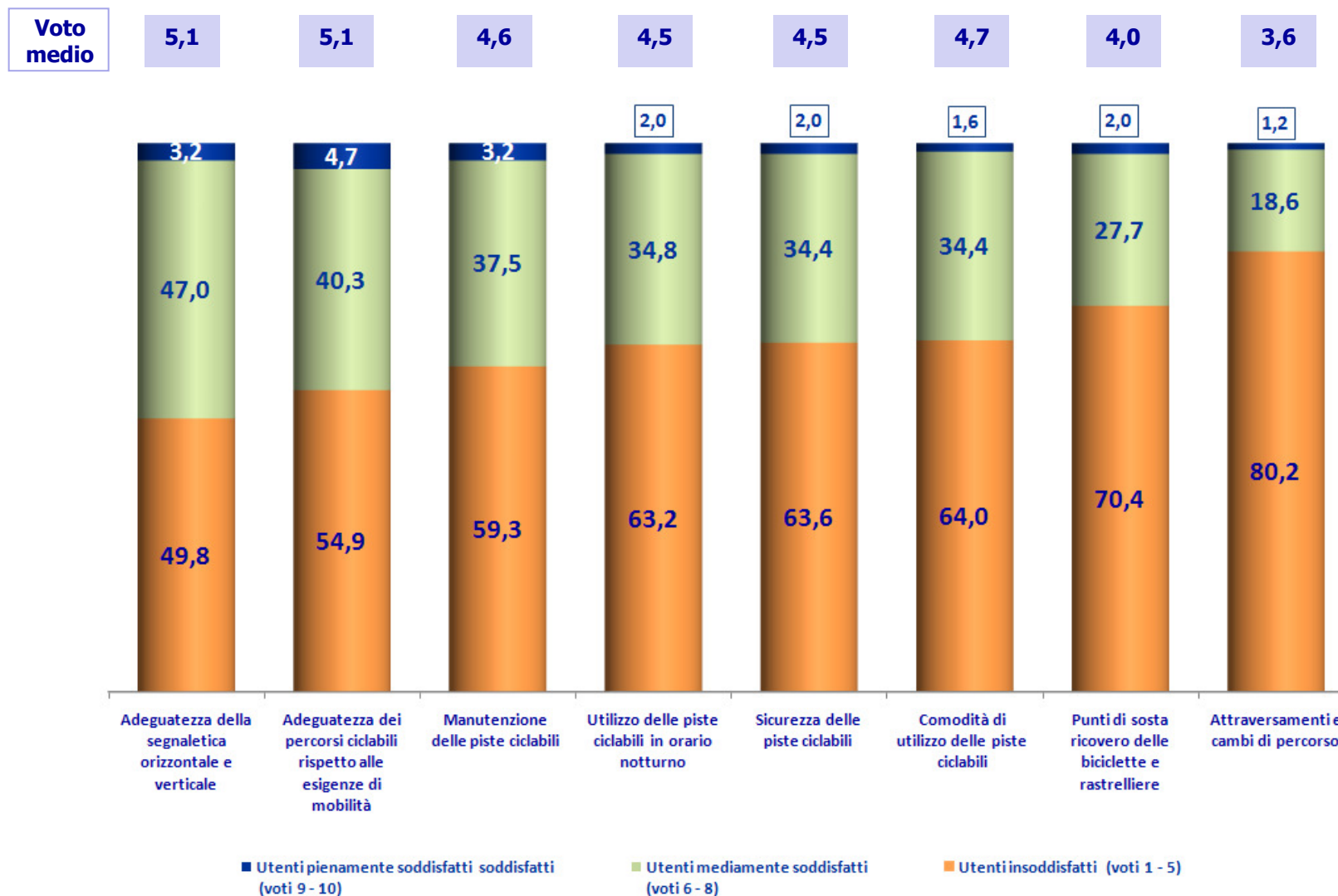
CAMPIONE TEORICO: 400; CAMPIONE REALE: 253

MODALITA' DI RILEVAZIONE: questionario on line





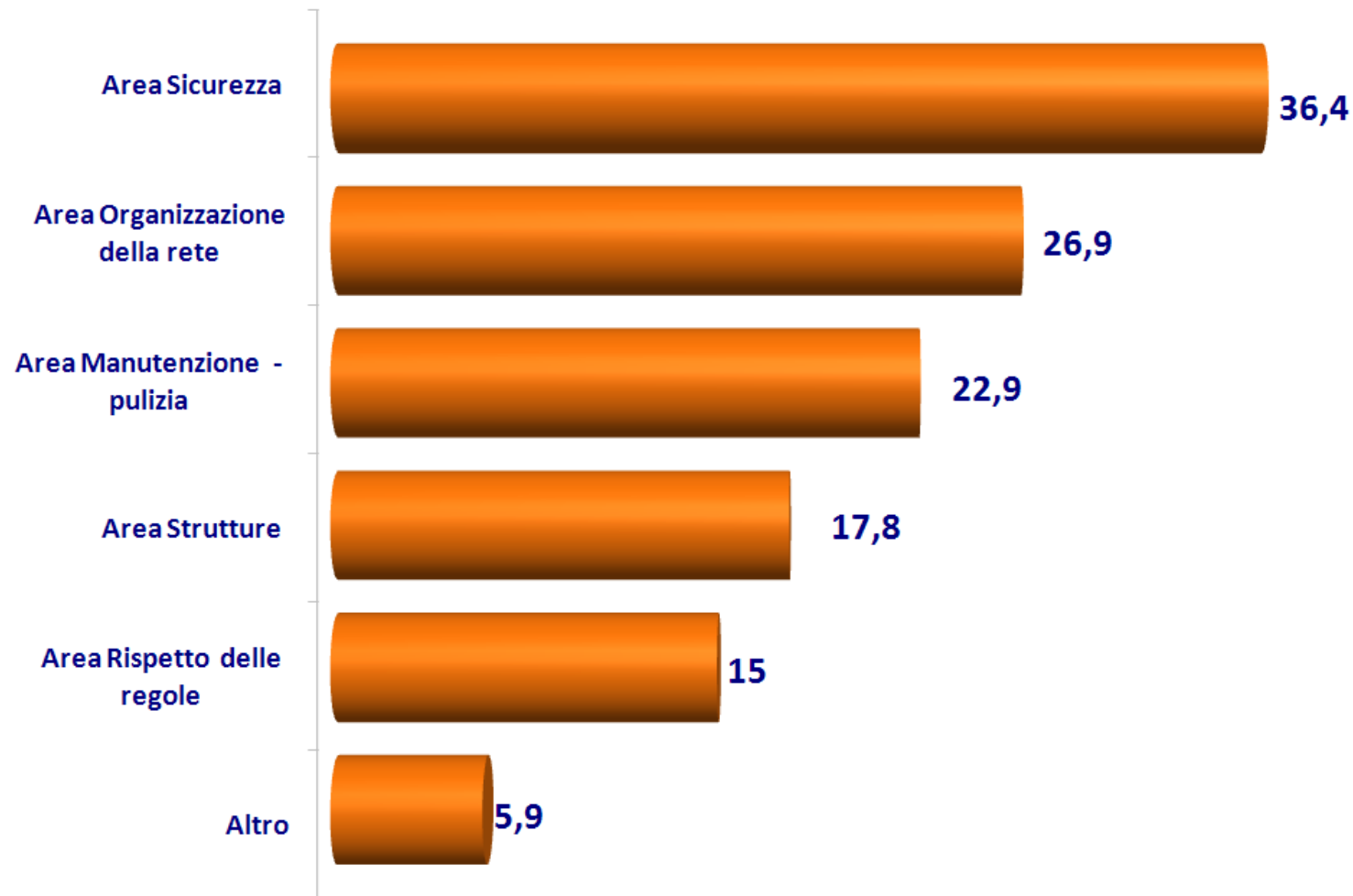
Fattori del servizio - Livelli di soddisfazione (%) e voto medio - Valutazioni su scala 1 - 10



Base: totale intervistati (253)



Areae per le iniziative di miglioramento delle piste ciclabili (% di citazioni) – *Risposta multipla*



Base: totale intervistati (253)

Sintesi dei dati

PROFILO

Il campione di utilizzatori delle piste ciclabili è caratterizzato da maggioranza assoluta di **maschi** (62,8%) e presenza di soggetti appartenenti a **tutte le fasce di età** (con percentuali più alte nelle classi 41 – 50 anni = 26,9% e 51 – 60 anni =27,7); si tratta in maggioranza **occupati** (71,9%) **con titolo di studio elevato** (laurea = 51,4% e diploma superiore =37,5%).

La residenza in prevalenza a **Mestre** (79,8%).

USO DELLA BICICLETTA

La maggioranza assoluta degli intervistati si serve della bicicletta come **abituale mezzo di trasporto** (53,8%), il 24,1% la usa prevalentemente per spostamenti legati a svago-tempo libero e il 20,2% per spostamenti di lavoro-studio.

La frequenza uso del mezzo è elevata tra gli intervistati, che nel **70% dei casi se ne servono tutti i giorni** e nel 24,9% almeno una volta a settimana; i percorsi effettuati sono in genere di **tipo medio**, ossia tra 1 e 5 km (63,3%) anche se si rileva una buona presenza di soggetti che effettuano di solito tragitti superiori a 5 km (32,4%).

Il 14,6% degli intervistati conosce la Carta della Qualità dei servizi di AVM.

Sintesi dei dati

VALUTAZIONI E SUGGERIMENTI

La valutazione complessiva sulle piste ciclabili della zona evidenzia una **sostanziale insoddisfazione** da parte degli intervistati: il 62,5% di soggetti attribuisce infatti alla qualità delle piste ciclabili un voto inferiore a 6 e la valutazione in termini di **voto medio è pari a 4,6**.

L'apprezzamento si mantiene contenuto anche in riferimento alle singole componenti, che presentano **tutte percentuali elevate di insoddisfazione e voti medi inferiori a 6**.

In particolare, gli aspetti che registrano l'apprezzamento più basso sono quelli degli *attraversamenti e cambi di percorso* (insoddisfatti = 80,2% e voto medio 3,6) e dei *punti di sosta – ricovero delle biciclette e rastrelliere* (insoddisfatti = 70,4% e voto medio 4,0).

Tra le iniziative che potrebbero portare ad un miglioramento delle piste ciclabili, vengono indicati in primo luogo interventi sulla **sicurezza** (36% di citazioni) seguiti da interventi sull'*organizzazione della rete* (26,9%), da intendersi sia come attenzione alla *continuità dei diversi tragitti* che come *aumento della rete*.

Altre aree rilevanti di intervento sono quelle della *manutenzione e pulizia* (22,9%) e delle *strutture* (17,8%) con riferimento ad attrezzature, segnaletica, larghezza delle piste e presenza di cordoli.

Un'ultima area di intervento fa riferimento al fatto di favorire un maggiore e generale *rispetto delle regole* (15%), facendo in modo che non ci siano auto parcheggiate sulle piste, che i pedoni non passino sulle piste e che i ciclisti stessi non utilizzino marciapiedi e strade.