

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2008

### DIREZIONE PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE LAVORI

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità percepita dagli utenti che usufruiscono delle piste ciclabili di 4 tratti individuati nella terraferma (Marghera – Mestre – Gazzera, vedi mappa).

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** Non essendo disponibile una stima dell'universo di riferimento, in quanto costituito dalla totalità dei fruitori delle piste ciclabili, è stato valutato che un campione complessivo di **400** utenti possa essere significativo, anche in relazione alle rilevazioni effettuate per altre realtà simili (parchi). Quindi, in base alle caratteristiche dell'utenza si è ritenuto opportuno affidare a rilevatori esterni la compilazione di **400** questionari, **100 per il percorso di Marghera (da piazzale Giovannacci a piazzale della Concordia), 100 per il percorso della Gazzera, 200 per i percorsi di Mestre (100 per viale San Marco e 100 per via Dante e via Cappuccina).**

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **6,69** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla H) - con un picco positivo ottenuto dal percorso di Marghera (7,01) - ed una media di **6,27** per quanto riguarda l'ultima domanda (I) relativa al giudizio complessivo - dove il voto più "basso" è stato ottenuto dal percorso di viale San Marco (5,79).

**CONFRONTO TEMPORALE:** non è possibile poiché questa è la prima rilevazione.

**PUNTI DI FORZA:** Non emergono particolari punti di forza, ma tra gli aspetti che vengono percepiti sufficientemente positivi dagli utenti sono: la comodità nell'utilizzo delle piste ciclabili (fondo, percorso,ostacoli...) (con voto medio del **6,84**), l'adeguatezza della segnaletica orizzontale e verticale (6,69) e l'adeguatezza dei percorsi ciclabili alle esigenze di spostamento (6,60).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti sono emerse criticità in particolare rispetto ai punti di sosta, di ricovero delle biciclette e rastrelliere (voto 5,49) e agli attraversamenti e cambi di percorso (voto 5,73).

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: migliorare la sicurezza, le aree di sosta e le attrezzature e la manutenzione, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento riguardanti l'analisi del territorio al fine di aumentare le aree di sosta e dotarle di attrezzature quali rastrelliere. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a dare risposta per gli stalli lungo i percorsi e verificare la possibilità di migliorare l'illuminazione senza un forte aggravio per il Bilancio Comunale.

- Allegati:**
1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
  2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE
  3. MAPPA PERCORSI PISTE CICLABILI